Le Département de l'assurance : services administratifs et extérieurs

Edito

Le département est composé des services de l'assurance (Assurabilité, Indemnités, Administration médicale, Assurances hospitalisation et Soins de santé), du réseau de nos 10 centres de services et 11 agences locales ainsi que d'un pool coordination Services aux membres.
Les services de l'assurance ont connu une année 2011 marquée principalement par l'implication progressive de deux nouveaux chefs de services : Julie Dessy au pilotage des différentes cellules du service Indemnités-administration médicale-contentieux et assurances Hospitalisation et Julien Demonceau comme chef de service Soins de santé, qui a également intégré la cellule Mutex (Mutualité par correspondance).

En ce qui concerne le réseau, c'est la mise en œuvre des décisions intervenues au Conseil d'administration du mois de décembre 2010 qui a constitué le point d'attention principal.
Ainsi, c'est la structure globale du service aux membres qui a été modifiée par le regroupement des 5 axes en 3 régions : Liège-Seraing (Laurence Vankerkhove), Sud-Est/Basse-Meuse (Fabian Conrad) et Hesbaye-Condroz (Marie-Paule Detheux). Les 3 responsables régionaux en charge de ces régions ont eu à faciliter l'intégration et la constitution de nouvelles équipes dont la taille a parfois doublé.

Cette structure de management nouvelle est principalement marquée par l'augmentation du nombre de collaborateurs dans les services, par la multiplication des cellules spécialisées au sein de ceux-ci et enfin, pour le réseau, par une relative dispersion géographique du personnel. Autant d'éléments qui ont nécessité le renforcement des staffs de management. Ainsi, 2011 a vu le lancement de la procédure de recrutement et de sélections d'adjoints, tant pour les chefs des services de l'assurance que pour les responsables régionaux.
A la fin de l'année, le système managérial était complet, prêt à affronter les importants défis qui s'annoncent en 2012, mais dont 2011 a constitué en quelque sorte l'année transitoire de préparation.
Parmi ces défis, deux méritent d'être épinglés tant leur impact au niveau des membres, mais aussi des collaborateurs de la mutualité, est considérable. Ils résultent tous deux des dispositions de la loi du 26-04-2010 sur les mutualités, entrée en vigueur depuis le 1er janvier 2012. Il s'agit, d'une part, de la nouvelle structuration des cotisations mutualistes et, d'autre part, de la création de la société d'assurances mutualistes MC Assure.

Suite à une plainte déposée par l'Union professionnelle des entreprises d'assurances (Assuralia) auprès de la Commission européenne en 2008, l'État belge s'est vu contraint de modifier la législation relative à l'organisation de l'assurance complémentaire des mutualités. Cette nouvelle législation impose, entre autres, à toutes les mutualités de percevoir un montant de cotisation identique pour chaque titulaire (suppression de la cotisation familiale).
Le service Assurabilité et les conseillers mutualistes, premiers concernés dans l'information aux membres sur cette question, ont dès lors consacré une partie importante de leurs activités à la préparation de ces changements importants pour nos affiliés.

Autre effet important de ladite loi : l'obligation pour les mutualités d'opérer une distinction entre services (assurances) et opérations (mutualités).

Si les mutualités peuvent continuer à gérer l'assurance obligatoire et l'assurance complémentaire dans les mêmes organes, elles peuvent également poursuivre l'organisation d'assurances facultatives, mais dans un mode différent, avec des règles financières et juridiques semblables à celles des assureurs privés.
C'est ce changement qui s'est traduit par la création de MC Assure, société mutualiste qui regroupe, pour l'ensembles des mutualités chrétiennes francophones et germanophone, les assurances hospitalisation facultatives.

Ici aussi, les changements de procédures, liés aux exigences propres au secteur des assurances ont nécessité un programme de formation et d'adaptation des circuits administratifs afin d'être prêts pour le 1er janvier 2012. Ce sont à nouveau les conseillers mutualistes, conjointement avec le service Assurances Hospitalisation, qui ont été en première ligne. Par ailleurs, ces événements dictés par la conjoncture n'ont pas empêché le reste du département de rencontrer d'autres priorités souvent guidées par des nécessités organisationnelles, technologiques ou statutaires comme par exemple l'arrêt, décidé par l'Assemblée générale de l'ANMC, de l'inscription à l'épargne prénuptiale. Cette mesure vise en effet à garantir les rendements promis aux épargnants actuels. Enfin, le département a pris une part active, comme les autres acteurs mutualistes, à la réussite de l'inauguration de la rénovation du bâtiment de la place du XX Août ainsi qu'au succès rencontré à l'occasion de la Journée Découverte Entreprises qui s'en est suivi.

Jean-Pierre Mailleux
Directeur ad intérim du département de l'Assurance

Les services administratifs

Assurabilité

Personnel

Chef de service : Agnès Rigo
Gestion de dossiers : 11 personnes (8,4 ETP)
Cotisations : 3 personnes (2,1 ETP)
Conventions internationales:
3 personnes (2,1 ETP)

Missions

- La gestion du fichier des membres (inscriptions, naissances, décès, changements de qualité)
- La gestion des cotisations d'assurance complémentaire et d'assurance obligatoire
- La gestion des Conventions Internationales
- Le contrôle et la prolongation des droits au remboursement des soins de santé
- Le contrôle et l'ouverture du droit à l'intervention majorée et au statut OMNIO
- Le contrôle des revenus pour la détermination du maximum à facturer (MAF)
- La gestion des mutations (changement d'organisme assureur) et des transferts (changement au sein des mutualités chrétiennes)
  - La gestion des cartes SIS
  - La gestion de l'Epargne Prénuptiale

Faits marquants

- Les bénéficiaires du fonds mazout accèdent à l'intervention majorée avec enquête sur les revenus.
- L'ensemble du personnel a suivi la formation Ambassadeurs de la mutualité avec pour principaux objectifs un service aux membres de qualité, la fidélisation de nos affiliés et une collaboration interservices efficace.
- Durant le dernier trimestre, le personnel s'est fortement investi dans la vérification et la mise à jour du fichier des membres, la conversion manuelle des codes d'identification, en prévision des changements 2012 concernant les cotisations d'assurance complémentaire.
- L'assemblé générale de l'ANMC a décidé de ne plus accepter de nouvelles affiliations au service Epargne Prénuptiale à partir du 01-01-2011. Cette décision fut nécessaire afin de pouvoir garantir les rendements promis aux épargnants existants. Les membres qui sont déjà affiliés au service Epargne Prénuptiale maintiennent leur affiliation jusqu'au moment de la démission volontaire ou obligatoire. Les conditions sous lesquelles ils restent affiliés ne changent pas. Lors d'une mutation, la personne qui avait déjà une épargne prénuptiale au 31-12-2010 auprès d'une autre Union peut transférer son épargne vers la MC.

Perspectives

- Nous sommes toujours en attente d'une réforme globale de l'intervention majorée qui verrait une uniformisation en un seul statut des actuels statuts BIM et OMNIO.
- L'entrée en vigueur des nouvelles règles en matière de perception des cotisations d'assurance complémentaire selon la loi du 26-04-2010.

Indemnités - Juridique
Assurances hospitalisation

Personnel

Chef de service : Julie Dessy
Administration médicale : 7 personnes (6,5 ETP)
Assurances hospitalisation facultatives : 7 personnes (6,8 ETP)
Contentieux-Accidents : 5 personnes (4,3 ETP)
Indemnités : 13 personnes (9,5 ETP)

Missions principales

Administration Médecin-Conseil

Cette unité reçoit les certificats médicaux d'arrêt de travail qui sont à la base de l'ouverture du dossier médical de l'incapacité de travail et, en cas de reconnaissance de cette incapacité, du dossier d'indemnisation. Concrètement, cette cellule est le point de départ de tous les dossiers d'incapacité de travail. Le traitement quotidien est donc primordial afin que les dossiers démarrent dans les meilleurs délais.
En outre, cette unité établit les plannings de consultations des médecins-conseils, invite le membre à se rendre dans le centre de consultations le plus proche de sa résidence.
Pour 2011, 15 835 «avis d'arrêt de travail» ont été réceptionnés. Ce chiffre est difficilement comparable avec ceux des années précédentes étant donné que depuis le 01-01-2011, seuls les certificats destinés à ouvrir un dossier d'incapacité sont numérotés. Auparavant, les certificats sans objet (prolongation d'incapacité de travail par exemple) l'étaient également.
Un autre volet d'activité consiste en une fonction de secrétariat médical étant donné qu'il s'agit de dactylographier les rapports médicaux et de traiter la correspondance des Médecins-Conseils.
Les décisions des Médecins-Conseils relatives aux incapacités de longue durée (plus d'un an) doivent être transmises au Conseil Médical de l'Invalidité (CMI). En 2011, ce sont 2 444 fiches qui ont été transmises.

Indemnités et invalidité

Cette unité octroie les indemnités d'incapacité de travail, d'invalidité, de repos d'accouchement, d'adoption et de naissance. En 2011, ce sont 15 935 dossiers qui ont fait l'objet d'interventions financières. Il s'agit là de revenus de remplacement, le traitement dans un délai raisonnable est donc primordial pour nos affiliés mais pas toujours évident à assurer. Cette cellule assure aussi l'octroi de l'indemnité funéraire pour les travailleurs actifs ou pensionnés et gère les dossiers de saisies et de cessions introduits par des tiers (articles 1409 et 1410 du code judiciaire).

Contentieux - Accidents

Quatre missions spécifiques sont dévolues à cette cellule :

- Procéder aux récupérations, à charge des débiteurs réels, des prestations soins de santé ou indemnités octroyées aux membres à titre provisionnel suite à un accident de droit commun, du travail ou une maladie professionnelle (en application de l'article 136§2 de la loi coordonnée du 14-07-1994). En 2011, un montant total de 871 975 euros a ainsi été récupéré. Ce montant est inférieur à celui des années précédentes car suite à une nouvelle loi, nous avons moins de récupérations auprès du fonds des maladies professionnelles.

- Procéder à la récupération des remboursements de prestations de soins de santé ou d'indemnités octroyées indûment. En 2011, le total des montants récupérés s'élève à 42 751 € pour les soins de santé et 803 695 € pour les indemnités
- Gérer les dossiers de recours, introduits à l'encontre de la mutualité, devant le Tribunal du Travail.
- Donner suite aux rapports établis par le Service de Contrôle Administratif de l'INAMI en vérifiant la pertinence des remarques formulées, en récupérant les indus ou en réalisant des paiements supplétifs. En 2011, le montant total récupéré s'élève à 25 528 €.

Assurances hospitalisation facultatives

La MC de Liège propose 3 types d'assurances de soins hospitaliers: l'Hospi +, l'Hospi +100 et l'Hospi +200. Le service gère les adhésions, contrôle les cotisations perçues, rembourse les factures d'hospitalisation transmises par les affiliés. Les factures relatives à l'Hospi solidaire (avantage de l'assurance complémentaire) sont aussi traitées par cette cellule.

Faits marquants

- Nouvel avantage dans le cadre des assurances hospitalisation depuis le 01-01-2011 : intervention dans le cadre des maladies graves ou coûteuses (MGC). Dès lors, si une personne souffre de certaines maladies engendrant des coûts importants suite à une hospitalisation, l'Hospi solidaire rembourse un forfait de 150 euros. Des remboursements complémentaires sont également prévus dans le cadre des assurances hospitalisation facultatives. En 2011, ce sont 629 dossiers qui ont été ouverts et qui ont donné lieu à des interventions.
- La cellule administration médecin-conseil dispose d'un nouvel outil (le journal des échéances) permettant de visualiser, avec une plus grande transparence, les coordonnées des affiliés convoqués chez le médecin-conseil à une date déterminée. Auparavant, des listings permettaient de savoir le nombre de personnes convoquées mais pas l'identité de ces personnes. Il fallait attendre 10 jours avant la date pour connaître celle-ci. Aujourd'hui, grâce à l'application, il est possible de voir à tout moment qui sera convoqué à une date donnée.
- Les fiches médicales, relatives aux incapacités de travail de plus d'un an, sont envoyées directement à l'INAMI depuis le 01-05-2011. Auparavant, celles-ci transitaient par l'ANMC qui se chargeait de l'envoi.
- Les consultations des médecins-conseils sont à nouveau organisées dans le bâtiment principal de notre mutualité depuis le mois de juillet 2011.

- Le congé de paternité est remplacé par le congé de naissance. À ce jour, un travailleur sous contrat de travail n'a droit à un congé qu'à l'occasion de la naissance d'un enfant dont la filiation est établie à son égard. Dans la pratique, ce congé n'est donc accordé qu'au père de l'enfant. La loi du 13 avril 2011 modifiant, en ce qui concerne les coparents, la législation afférente au congé de naissance élargit le droit au congé au coparent (qui n'est donc pas nécessairement le père de l'enfant), plus spécifiquement la coparente puisque cette période de congé est liée à la naissance de l'enfant de sa partenaire. Le terme «congé de paternité» sera remplacé par «congé de naissance». Certaines conditions doivent être remplies avant d'avoir droit à ce congé.
- Diverses mesures de revalorisation (01-01-2011 et 01-09-2011) et d'indexation (01-05-2011) des indemnités sont intervenues en 2011.

Perspectives

- Le masterplan indemnités poursuit sur sa lancée. La première phase, gestion de l'agenda des Médecins-Conseils sera implémentée dans le courant du premier trimestre 2013. L'année 2012 sera une année d'analyse pour les phases suivantes.
- Démarrage de MC Assure au 01-01-2012. Notre gestion des assurances facultatives sera désormais soumise à la loi sur les contrats d'assurance terrestre. Il en découle toute une série d'obligations.
- Un projet national a pour objectif d'arriver à la confection d'un dossier juridique électronique pour l'ensemble des dossiers gérés par le service accidents. Le projet se met en marche.

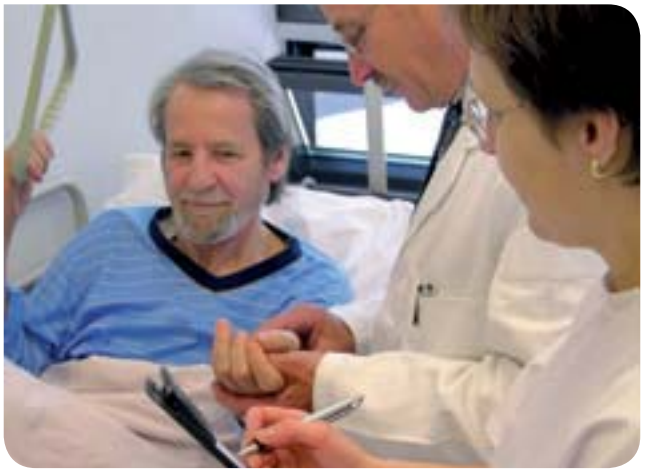
Soins de santé

Personnel

Chef de service : Julien Demonceau
Administration médicale : 9 personnes (8,1 ETP)
Tarification (affiliés, prestataires, soins étrangers) :
26 personnes (23,2 ETP)

Missions

- Vérification, tarification et introduction des factures relatives aux prestations de soins de santé transmises dans le cadre du tiers-payant par les établissements hospitaliers, laboratoires, MR/MRS, maisons médicales, médecins, paramédicaux ...
- Vérification des prestations de soins de santé remboursées aux affiliés.
- Tarification des prestations spéciales non-remboursées par les conseillers mutualistes.
- Gestion des demandes d'accords au Médecin Conseil pour le remboursement des prestations de soins infirmiers, kinésithérapie, orthodontie, logopédie, rééducation fonctionnelle, prothèses auditives, chaussures orthopédiques, médicaments ...



- Gestion des remboursements dans le cadre du maximum à facturer, des forfaits d'incontinence et des maladies chroniques.
- Gestion des dossiers dans le cadre des remboursements Mutas et des conventions internationales.
- Tarification par la cellule Mutex des attestations de soins donnés envoyées par nos affiliés par courrier ou via notre réseau de boîtes aux lettres vertes.

Faits marquants

Convention médico-mutualiste: tiers-payant (TP) généraliste

De par l'accord médico-mutualiste, les médecins généralistes conventionnés s'engagent à appliquer le système du TP social pour les consultations de certains groupes cibles lorsque le patient en a exprimé la demande. Les médecins généralistes conventionnés ne peuvent le refuser qu'exceptionnellement (en cas de présomption d'abus dans le chef du patient par exemple).
En contrepartie :

- le paiement est effectué par la mutualité au médecin au plus tard dans les 30 jours de la date de réception des attestations.
- chaque Union communiquera au médecin un numéro régional de contact pour toute demande de renseignement (Point Unique de Contact - PUC).
- chaque Union s'engage à fournir au médecin les informations relatives au suivi des paiements.

Si le droit repris sur le document produit par le patient était incorrect, le paiement reste garanti. La mutualité régularisera la situation auprès du patient.

Tickets modérateurs à 1€

Depuis le 01-12-2011, les patients appartenant à certaines catégories sociales à faibles revenus ne paient plus qu'un euro pour une consultation chez le généraliste.

Nouveau module : Dossier Médical Global

Depuis le 01-04-2011, pour les 45-75 ans, le médecin généraliste peut attester une fois par an dans le cadre de la gestion du DMG une prestation de prévention (102395) pour le suivi avec le patient de la «check-list» (conseils alimentaires, dépistage, vaccination ...). Cette prestation est entièrement remboursée pour le patient et la discussion avec le patient sur base de la «check-list» est conservée dans le DMG du patient.

Intégration de l'équipe Mutex dans le service soins de santé depuis le 01-06-2011

Changements dans la ligne hiérarchique

- Désignation de Julien Demonceau, en tant que chef de service, pour remplacer Karin Péters.
- Désignation de Loubna Baraka, en tant qu'adjointe administration médicale, pour remplacer Amélie Bastin.
- Désignation de Magali Graindorge, en tant qu'adjointe tarification, pour remplacer Julien Demonceau.
- Accueil d'un nouvel adjoint, Albert Hardy.

Perspectives

- Demandes d'accords médicaments chapitre IV totalement automatisées. À partir de fin 2012, il est prévu que les premières demandes d'accords de remboursement pour certains médicaments via flux électronique parviennent aux mutualités. Concrètement, pour certains médicaments, le patient pourra déjà disposer d'un accord de remboursement en sortant de la consultation.
- Obligation de facturation via le système électronique mycarenet pour les infirmières à partir 01-07-2012.
- Obligation d'envoyer les demandes d'accords (échelle de Katz) pour les remboursements des soins effectués par les infirmiers via le système électronique mycarenet à partir du 01-07-2013.

Les services extérieurs

Notre mutualité exerce ses activités dans les communes des arrondissements de Liège, Huy et Waremme et est structurée en huit secteurs : Ourthe-Amblève, Fléron, Huy, Waremme, Basse-Meuse, Liège, Ans et Seraing.

En 2011, la gestion de ces secteurs est répartie sur 3 régions : Liège-Seraing, Hesbaye-Condroz et Sud-Est/Basse-Meuse. L'administration et l'animation de chaque région sont supervisées par un responsable régional.

- **Région Liège-Seraing**

Liège, Longdoz, Sainte-Marguerite, Saint-Nicolas, Rocourt, Seraing, Jemeppe
Responsable régionale : Laurence Vankerkhove
Nombre de conseillers mutualistes : 25 (23,3 ETP)

- **Région Hesbaye-Condroz**

Huy, Hannut, Waremme, Stockay, Ans Station, Ans Jamar
Responsable régionale : Marie-Paule Detheux
Nombre de conseillers mutualistes : 18 (16,1 ETP)

- **Région Sud-Est/Basse-Meuse**

Aywaille, Chênée, Fléron, Micheroux, Blegny, Herstal, Oupeye, Visé
Responsable régional : Fabian Conrad
Nombre de conseillers mutualistes : 31 (26,4 ETP)

Ce ne sont pas moins de 74 conseillers (soit 65,8 ETP) qui sont répartis dans les dix centres de services et les onze secrétariats locaux répartis sur notre territoire mutualiste. Cent vingt boîtes aux lettres vertes sont aussi à la disposition des membres qui souhaitent traiter par correspondance.

Missions

Dans le cadre de l'assurance obligatoire soins de santé, nos conseillers mutualistes se portent garants du remboursement des prestations de santé pour les prestations des médecins, des dentistes ou des paramédicaux ainsi que du remboursement des prestations relatives aux services organisés dans le cadre de notre assurance complémentaire. Les conseillers veillent également à la bonne application des règlements en matière d'assurabilité notamment en ce qui concerne l'inscription des nouveaux membres, le payement des cotisations, le maintien des droits…

Les conseillers mutualistes assurent également l'information, la guidance et l'assistance des membres afin de veiller à l'accès à des soins de qualité pour chacun.
Pour soutenir le processus de démocratisation et redynamiser le tissu mutualiste local, chaque responsable régional et le président du secteur réunissent en «comité de secteur» les administrateurs de la mutualité, les élus à l'assemblée générale et les membres engagés dans l'action mutualiste. Ces réunions, qui généralement ont lieu trimestriellement, sont l'occasion d'informer et de débattre des orientations mutualistes sur des sujets tels que la santé, le bien-être, les services et avantages de l'assurance complémentaire, la pertinence de notre présence lors de certaines manifestations locales, mais aussi pour donner un avis pour préparer l'assemblée générale de la mutualité, celle de Solimut ou de l'Alliance nationale.

Faits marquants

- Réorganisation des services extérieurs avec la fusion des 5 axes (Hesbaye, Haute-Meuse, Centre, Basse-Meuse et Sud-Est) en 3 régions (Hesbaye-Condroz, Liège-Seraing et Sud-Est/Basse-Meuse).
- Désignation de deux nouveaux adjoints : Eric Nachtergaele pour la région Hesbaye-Condroz et Christelle Prignon pour la région Sud-Est/Basse-Meuse.
- Participation active à différents événements tels que: 12-24 heures vélo de Wégimont, Papi'on, Babydays, Retrouvailles, garden party Helmo, Journée Découverte Entreprises…
- Participation à une journée d'information sur la réinsertion sociale organisée par le FOREM à Huy.
- Suite de la formation fidélisation et recrutement entamée en 2010.
- Suite aux transformations du centre de services de Liège, mise en place d'un nouvel outil pour l'ensemble du bâtiment de la MC Liège et engagement d'un steward.
- Déménagement et inauguration du nouveau centre de services de Liège.
- Depuis novembre 2011, décentralisation du remboursement des attestations de soins donnés au centre de services de Seraing.
- Installation au centre de services de Huy d'un groupe SES.
- Animation des comités de secteur. Ceux-ci se sont réunis à plusieurs reprises cette année et diverses thématiques ont été abordées: présentation des comptes et bilans, préparation des AG, informations sur l'actualité des mouvements, retour d'informations sur les points essentiels des CA de la MC Liège ainsi que des AG de l'Alliance nationale et de Solimut…

Perspectives

- Participation à des actions de recrutement de nouveaux membres.
- Présence aux événements tels que Babydays, Papi'on, 12-24 heures vélo de Wégimont…
- Extension de la décentralisation du remboursement des attestations de soins donnés aux autres points de contact.
- Formation continue du personnel.

La coordination services aux membres

Missions

Beaucoup de mouvements ont eu lieu au sein du service Coordination service aux membres au cours de l'année 2011 :

- La Cellule Mutex, chargée du traitement des enveloppes vertes envoyées ou déposées, place du XX Août, par nos affiliés, a été renforcée durant le 1er semestre. Ensuite, cette cellule a définitivement été intégrée au service Soins de Santé, à partir du 1er juin.
- Dans le cadre de la réorganisation de la structure du réseau et de la nomination d'adjoints aux responsables régionaux, l'équipe volante a, quant à elle, été quelque peu déforcée. En effet durant l'année 2011, environ 1,5 ETP a été consacré à cette fonction ayant pour mission d'assurer le remplacement des conseillers mutualistes absents dans les 3 régions.
- Conseiller mutualiste en entreprise : 2 conseillers mutualistes qui assurent des permanences MC au sein de diverses entreprises dans la région liégeoise.

Personnel

Chef de service : Anne Vieilvoye
Nombre de personnes employées dans le service : 3 (2,8 ETP)

Faits marquants

- Une nouvelle permanence Conseiller mutualiste en entreprise a vu le jour en janvier 2011 au sein de la société Prayon à Engis
  - Horaire : le vendredi de 11h30 à 14h
  - La permanence est assurée dans le local destiné aux tests sécurité sur le site de la SA Prayon

- Le 17 juin 2011, la mutualité a procédé à l'inauguration du point de contact MC situé dans le ZI des Hauts-Sarts. Cette inauguration, organisée en étroite collaboration avec le centre d'affaires CAP Business Center au sein duquel se trouve notre bureau, a rencontré un franc succès. Elle a également permis de mieux faire connaitre le service Conseiller mutualiste en entreprise de la MC et de créer des liens avec des personnes de contact dans diverses entreprises du ZI.

Inauguration aux Hauts-Sarts
du CAP Business Center & du point de contact de la MC Liège
Le CAP Business Center et la MC Liège
ont le plaisir de vous inviter à
• l'inauguration du nouveau centre de services aux entreprises situé au cœur du Zoning Industriel des Hauts-Sarts
• le vendredi 17 juin 2011 dès 18h
ZI des Hauts-Sarts • rue d'Abhooz 31 • 4040 Herstal • tél. 04 240 15 67
a.salvador@capsprl.be ou entreprise.liege@mc.be
CAP

Perspectives

- Continuer à assurer au mieux la pleine visibilité des permanences au sein des entreprises où nous sommes présents.
- Renforcer l'équipe volante (+1,5 ETP) afin de pouvoir mieux répondre aux besoins de renfort des trois régions.

La défense des membres

Personnel

Chef de service : Alain Stassart
Responsables défense des membres :
Claudine Willaume (1 ETP)
Nelly Miesse (1 ETP)

Missions

Défendre les intérêts de nos membres par l'organisation d'un service d'assistance juridique individualisé (consultations juridiques, avis médical pour certains dossiers, assistance en justice) dans :

- la réparation des dommages physiques et moraux par les assurances (tiers responsable),
- les litiges avec les prestataires et les établissements de soins : respect de la législation, des réglementations et conventions,
- les plaintes concernant l'application de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient,
- les plaintes pour accidents thérapeutiques,
- les matières relatives à la législation sociale au sens large,
- les contestations de décisions du Service Public Fédéral Sécurité Sociale, de l'AWIPH, des caisses d'allocations familiales, des CPAS,
- les accidents de travail et maladies professionnelles à titre résiduaire,
- les problèmes dans d'autres domaines du droit relatifs à la maladie et à l'incapacité de travail concernant principalement l'indemnisation des frais médicaux ou de l'incapacité de travail com-

plémentaire à celle prévue par la loi coordonnée du 14 juillet 1994 (contrats d'assurance soins de santé, contrats d'assurance revenus garantis).

Défendre collectivement les intérêts de nos membres pour des problèmes récurrents en matière de facturation de soins de santé ou concernant des principes que nous entendons politiquement défendre de manière collective.

Faits marquants

Gestion des dossiers

La croissance des dossiers relatifs à la sécurité tarifaire est à l'origine d'un nombre important de nouveaux dossiers depuis plusieurs années. Suite à un arrêt de la Cour de Cassation du 3 juin 2011, la gestion par le service des dossiers relatifs aux suppléments d'honoraires en biologie clinique réclamés par les hôpitaux liégeois a été à l'origine d'actions en récupération en faveur des affiliés mutualistes chrétiens auprès de tous les hôpitaux situés dans la partie francophone. Cette action, concertée avec l'Alliance, devrait aboutir à faire respecter cet arrêt, mais elle est également emblématique de la manière dont nous devons procéder à l'avenir pour rendre plus efficaces et plus visibles auprès de nos membres nos actions en matière de sécurité tarifaire.

L'apparition d'une nouvelle rubrique Divers se justifie par la multiplication de dossiers hors champ de compétences du service au sens strict, mais où une première analyse pour orientation du membre s'avère nécessaire :

- *orientation vers des avocats ou des services d'aides juridiques (droit familial, droits des successions, pensions alimentaires, troubles de voisinage, administration provisoire des biens...),*
- *orientation vers des services externes (Ordre des Médecins, médiateurs SPF, UCM, assurances, syndicats...),*
- *orientation vers des services internes de la mutualité (après une prise en charge partielle du dossier en dehors du cadre ombudsman).*

Evolution des dossiers DM

	2007	2008	2009	2010	2011
01 - Allocations familiales	0	0	5	10	2
02 - MAS - AWIPH	50	39	45	58	50
03 - Factures hospitalisation / Honoraires médicaux et paramédicaux / Divers (ambulances, paramédicaux...)	389	565	581	386	386
04 - Responsabilité médicale	95	90	72	110	116
05 - Fonds maladies professionnelles	5	2	6	3	4
06 - Relation malade-soignant	10	33	38	24	51
07 - AMI (recouvrement droits soins de santé et indemnités)	2	0	7	65	11
08 - Assurances	43	41	29	34	30
09 - Accidents de travail	22	34	35	39	33
10 - CPAS	8	10	11	13	7
11 - Tiers responsable	5	13	7	22	38
12 - Ombudsman	0	2	8	6	12
13 - Victimologie	0	0	0	49	3
14 - Divers	x	x	x	x	78
Totaux généraux	**629**	**829**	**844**	**819**	**851**

Le tableau repris ci-dessus est cependant très réducteur du volume d'activités engendré par le service Défense des Membres, car à ces chiffres, il convient d'ajouter la gestion journalière des dossiers qui étaient déjà en cours avant l'année 2011 et qui n'étaient toujours pas clôturés. Ainsi, la Défense des Membres, c'est aussi 1 298 dossiers toujours actifs au 31-12-2011, 230 rendez-vous avec les membres en permanence et 3 480 entretiens téléphoniques (in et out).

Autres évolutions significatives :

- la croissance des dossiers traités par courriers électroniques,
- l'application de CONFORM (lettres types modulables gérées directement par le service).

Nouvelles procédures de travail et de concertation

L'adaptation et l'intégration de nouvelles procédures de travail (REFAC, BRM, CRM, DMSSCAN, CONFORM) et l'application du principe de territorialité ont suscité beaucoup de travaux préparatoires (réunions, formations, participation à des groupes de travail).

L'application du principe de territorialité signifie que notre mutualité est compétente pour la gestion des dossiers Défense des membres de tous les mutualistes chrétiens au sein de l'ANMC (quelle que soit la mutualité d'origine) lorsque ceux-ci ont un problème avec un hôpital situé sur notre territoire.

A Liège, dans le cadre de REFAC, des réunions sont organisées depuis 2011 par hôpital avec les Gestionnaires de Dossiers Hôpitaux (service Soins de Santé), Solimut et la Défense des Membres.

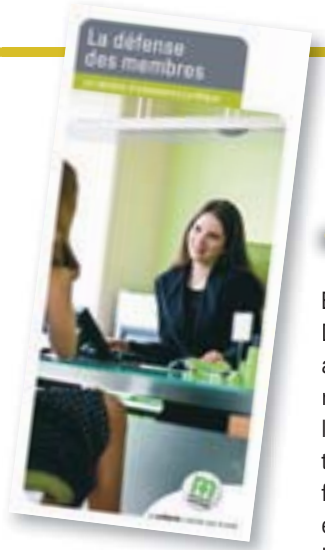
Loi du 31-03-2010 relative à l'indemnisation des dommages consécutifs à des soins de santé

Les plaintes des victimes d'un accident médical relatives à un dommage causé par un fait postérieur au 2 avril 2010 tombent dans le champ d'application de cette loi, qui crée un nouveau fonds, le Fonds des accidents médicaux, même si la victime peut toujours invoquer la responsabilité civile, à l'amiable ou devant un juge, pour obtenir une indemnisation du prestataire. Ce Fonds, qui n'a pas encore été instauré, innove sur deux points :

- faciliter, sous certaines conditions, l'accès du patient à une indemnisation en organisant une procédure de règlement amiable,
- indemniser certains accidents médicaux qui ne sont pas indemnisés actuellement par le droit commun.

Le service a participé aux réunions du groupe de travail «no fault» initiées par l'Alliance afin d'adapter tous les documents utilisés dans le cadre de nos circuits «accidents thérapeutiques» (déclarations d'accidents, courriers, questionnaire sur les dommages, brochure, règlement d'assistance juridique...) aux exigences de la nouvelle loi.

Le Fonds des Accidents Médicaux devrait être intégré à l'INAMI et entrer en vigueur le 1er juillet 2012.



Collaboration avec l'asbl en-Vies

A l'initiative du service Défense des Membres, notre mutualité a conclu un accord de collaboration avec l'asbl en-Vies qui est entré en vigueur au 1er janvier 2010 (voir accord de collaboration page 44).

Les droits du patient

La MC Liège a organisé le 3 février 2011 une journée d'étude au Palais des Congrès de Liège sur la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient. Cette journée a rencontré un réel succès, avec la participation de plus de 300 personnes.

La loi précise les droits dont le patient dispose dans le cadre de la relation individuelle avec un praticien professionnel, mais la philosophie de cette loi est avant tout de faciliter le dialogue entre celui-ci et le patient.

Progressivement, la loi doit s'enraciner dans les mentalités, les patients ne doivent plus avoir peur de parler avec leur médecin, ils doivent être conscients qu'ils ont des droits (mais aussi des devoirs) et être plus actifs dans leur relation.

Le programme de cette journée était diversifié et la qualité des orateurs a permis au public d'aborder les différents aspects de la relation «patient-médecin» : le cadre juridique de la loi, plus particulièrement le droit à la médiation, les aspects philosophiques et l'évolution de la relation entre le médecin et son patient, mais aussi comment aider le patient quand le dialogue est rompu.

Enfin, un débat avec l'assistance et un panel d'invités (juristes, philosophe, représentants du monde médical) a été mené et animé de main de maître par Jacques Bredael autour du thème «Les droits du patient à l'épreuve de la relation avec le médecin».

Cette journée nous a permis également de mieux cerner les difficultés rencontrées sur le terrain par l'application de la loi.

Commissions régionale et nationale

En ce qui concerne l'approche collective de la Défense des Membres, celle-ci est a priori une approche qui doit relever autant des structures régionales et nationales, d'où l'importance de l'existence et du bon fonctionnement des commissions qui ont été instaurées au niveau régional et au niveau national. La Cellule régionale francophone s'est réunie à 4 reprises et la cellule nationale à 3 reprises également au cours de l'année 2011.

Les principales problématiques qui ont été traitées sont les suivantes: l'application du principe de territorialité aux dossiers «défense des membres» (description et application de nouveaux processus de travail, analyse des facteurs critiques de succès, uniformisation d'un règlement d'assistance juridique pour la sécurité tarifaire...), le dossier juridique électronique, la législation «no fault», les suppléments d'honoraires en biologie clinique, la facturation d'honoraires administratifs par un laboratoire, la facturation des ancres (implants non actifs) aux patients.

Réalisation d'un plan de communication pour augmenter la visibilité du service

Réalisation de folders sur le service et l'aide aux victimes, campagne d'affichage dans les secrétariats, participation à la journée Découverte Entreprises, journée d'études...

Perspectives

- Maintenir la qualité du service.
- Organiser une journée d'études ou une conférence sur une thématique spécifique
- Continuer notre partenariat avec HELMo, notamment par l'encadrement des stagiaires.
- Adapter le service à l'application du principe de territorialité pour la gestion des dossiers et à la nouvelle législation de la «responsabilité sans faute» pour les accidents thérapeutiques.

Le département socio-éducatif et médico-social

Les services socio-éducatifs

Edito

Une année 2011 : (européenne) du volontariat, sociale, de renouveau, de festivités, de lien social, de solidarité, d'attention aux plus vulnérables... bref, une année pleine de santé !

Le département socio-éducatif a vu l'équipe d'encadrement se modifier. Au premier février, Olivier Loesenborgh a été désigné directeur du département socio-éducatif. Il a donc ainsi quitté l'intérim d'attaché de direction en charge du département socio-éducatif jusqu'alors occupé pour suppléer à Jean-Pierre Mailleux, lui-même en charge d'une mission à l'asbl Aide et Soins à Domicile. On notera également les désignations de Madame Julie Lange comme chef du service social début du mois de mai et de Madame Françoise Delens au poste de chef de service Infor santé dès le mois de juillet.

On retiendra encore que l'effectif du service Infor santé s'est vu renforcé de nouvelles compétences avec l'arrivée de Christine Etienne, tout comme dans l'équipe UCP qu'Anne-Catherine Lemmens a rejointe pour soutenir l'activité des clubs sportifs.

2011 : année européenne du volontariat.

Le volontariat est caractérisé par son orientation vers autrui et la collectivité. Il contribue ainsi par son action à une société démocratique (base du mouvement mutualiste) et s'oppose aux modèles individualisant ainsi qu'à la marchandisation des fonctions collectives.

Dans le chef de la mutualité et de ses mouvements, l'engagement de

centaines de volontaires a permis cette année encore d'apporter des réponses aux besoins des jeunes comme moins jeunes, des personnes valides, malades et handicapées qui ne trouvent pas toujours de réponses satisfaisantes à leurs besoins dans la sphère publique ou privée. Les plus-values qu'il génère sont multiples. On citera entre autres l'aide aux plus vulnérables (les quelques centaines de milliers de kilomètres parcourus par les accompagnateurs Altéo) l'innovation (séjour aidants-aidés) - la créativité (plaine intergénérationnelle), les actions collectives de défense des droits, de sensibilisation et de formation aux problématiques rencontrées par nos publics (table ronde sur la protection des biens et des personnes, senior Academy, cyberclub...), la convivialité (souper des volontaires...), l'accessibilité aux loisirs, à la culture, aux vacances (nouvelle collaboration J&S avec Verviers) - comme facteurs favorisant le lien social, donc la santé !

En 2011, l'action volontaire au sein de notre mutualité a continué à se déployer au quotidien mais a surtout été mise sous les feux de la rampe au travers de nombreux événements.

2011 : année de festivités, de convivialité.

- 1961-2011 : 50 ans pour le mouvement social de personnes malades, valides et handicapées - Altéo. Réussite totale de cet événement organisé et fêté, régionalement par quelque 500 personnes le 3 avril, au niveau francophone à Ciney le 14 mai avec pas moins de 2 500 personnes.
- Renouvellement des instances régionales des trois mouvements. De nouveaux visages, des mandats reconduits, de nouvelles compétences...
- Congrès Jeunesse et Santé "Qui sommes-nous, que faisons nous ?": l'occasion pour 600 jeunes dont près de 80 Liégeois de se mettre en réflexion de façon dynamique tout un week-end sur les questions de sens et de valeurs qui sous-tendent leurs actions.
- Semaine inaugurale des bâtiments du XX août, après 5 années de travaux, où permanents comme volontaires ont œuvré tous ensemble à la réussite de l'événement.

2011 : de nouvelles initiatives productrices de santé !

Considérant la santé comme une ressource importante à l'épanouissement individuel de la personne, qu'elle soit valide, jeune, malade, handicapée ou encore plus âgée, la mutualité avec ses mouvements et services a développé, cette année encore, de nouvelles initiatives promouvant le bien-être tant physique, psychique que social. On relèvera entre autres l'ouverture de deux sessions du programme «Je cours pour ma forme» à Angleur et Waremme, le renforcement d'un partenariat avec HELMo et son association d'étudiants visant le bien-être de ceux-ci, un module de conférences poursuivant l'objectif de mieux comprendre son stress pour mieux le gérer, etc.

2011 : une attention toute particulière aux publics fragilisés socialement, économiquement et en perte d'autonomie.

Les travailleurs sociaux ont œuvré, cette année encore, quotidiennement à restaurer l'autonomie de bon nombre d'affiliés en situation de détresse sociale et financière. Là encore, bien que tous les dispositifs légaux d'accès à la santé aient été activés, le recours aux mécanismes d'assistance a dû être mobilisé via notre fonds social pour quelque 160 familles à hauteur de près de 36 000 €. Cette aide sociale couplée à quelques 17 000 interventions dont l'accompagnement social, les informations-conseils, la médiation ont permis de rencontrer individuellement ou en étroite collaboration avec nos partenaires près de 7 000 membres.

On épinglera également du côté de l'UCP l'aboutissement d'actions concrètes visant à rendre financièrement plus accessibles les séjours dits de «proximité» (réduction jusqu'à près de 100 € par séjour).

Olivier Loesenborgh,
Directeur du Département socio-éducatif et du médico-social

Les mouvements et services socio-éducatifs

Personnel

Chef de service : Samuel Dufranne
Nombre de personnes employées :
Vacances et accueil : 4 (3,5 ETP)
Altéo : adjoint responsable : Karl Heuse : 10 (7,8 ETP)
J&S : adjointe responsable : Dorothée Mardaga : 7 (5,1 ETP)
UCP : adjointe responsable : Stéphanie Noirhomme : 5 (4 ETP)

Missions

Les mouvements et services socio-éducatifs coordonnent l'action des trois mouvements de la Mutualité chrétienne (Jeunesse & Santé, Altéo, UCP) et font la synthèse entre une offre de services mutualistes (accompagnement des malades, séjours, animations santé, sensibilisation à la sécurité sociale, etc.) et une dynamique associative centrée sur trois publics : les jeunes, les aînés, les personnes malades, valides ou handicapées. Ce fonctionnement est encadré par des accords de collaboration qui lient les mouvements et la mutualité. Le service a donc une identité unique : il propose des services soutenus et enrichis de l'apport des volontaires, afin de correspondre au mieux aux attentes des bénéficiaires.

Faits marquants

- Module de formation des nouveaux entièrement revu et adapté, créé par les collègues du service.
- Création de nouveaux supports de communication: une brochure présentant l'offre globale des MSSE, une présentation aux collègues conseillers mutualistes sur cette offre au départ d'un petit clip de présentation.
- Collaboration au niveau des vacances jeunes avec la MC Verviers-Eupen et sa régionale de Jeunesse & Santé.
- Engagement d'un mi-temps Sports Seniors en juillet, en la personne d'Anne-Catherine Lemmens. Sa mission est de soutenir les cercles sportifs de ce mouvement frère de l'UCP.
- Inauguration de notre siège central rénové. Ce projet a mobilisé l'ensemble des services de la MC, et particulièrement, les mouvements et services socio-éducatifs. L'objectif était de rendre le plus visible possible l'esprit associatif de la MC. C'est ainsi que lors de la séance inaugurale officielle du vendredi soir, les mouvements ont construit avec l'aide des volontaires un cortège coloré, en mouvement, afin de montrer à nos invités et à la ville la vitalité du mouvement mutualiste.

Perspectives

2012 verra pas mal de mouvements au niveau du service: Dorothée Mardaga et Stéphanie Noirhomme (adjointes et responsables des mouvements J&S et UCP) attendent un enfant et seront remplacées dans leur fonction par Loïc Jacob (J&S) et Mickaël Salme (UCP), actuels membres des équipes concernées. Nous engagerons 2 personnes pour les remplacer eux-mêmes dans leur fonction. Une nouvelle fonction responsable de la cellule vacances devrait également voir le jour, afin de renforcer l'intégration de l'activité vacances et de développer cette offre de services.

ALTEO

Missions

Comme mouvement social d'inspiration chrétienne, uni à la Mutualité chrétienne par un accord de collaboration, Altéo :

- associe les personnes malades, handicapées, invalides et valides au projet social,
- est un lieu d'accueil, de reconnaissance, d'expression, de rencontres, de loisirs, d'échanges, d'intégration,
- participe à la construction d'un tissu social,
- est un mouvement :
  - d'information et de promotion de la santé et du bien-être,
  - d'éducation permanente qui associe, forme et favorise la participation active en son sein et au sein de la société,
  - qui défend ses membres, les représente et promotionne l'engagement volontaire. Au niveau régional, Altéo, en plus de nombreux groupes de travail, de réflexion et d'action, a créé 21 groupes locaux qui rassemblent des centaines de personnes fragilisées par le handicap ou la maladie et des personnes valides.

Grâce à l'engagement de plus de 400 volontaires, Altéo a également mis sur pied 8 équipes de solidarités locales qui ont accompli plus de 20 000 missions, a organisé pendant 4 semaines une plaine spécifique pour les enfants polyhandicapés et valides ainsi que, tout au long de l'année, de nombreux séjours de vacances et des excursions.

Altéo, interpelle régulièrement le monde politique notamment en matière de mobilité, d'aménagement du territoire, d'emploi et mène également des actions de visibilité sur les activités sportives adaptées, les ateliers créatifs, les formations...

Faits marquants

Altéo fête son 50ème anniversaire

Deux grandes fêtes ont marqué l'année 2011.

La fête du 50ème anniversaire régional s'est déroulée le 3 avril au Collège Saint-Servais de Liège. Altéo Liège-Huy-Waremme a ouvert ses portes pour faire découvrir, à tous, le panel d'activités organisées par la régionale. Le programme était composé de nombreuses expositions, de dégustations et d'animations. Chaque groupe local a partagé avec le visiteur une ébauche de ses activités habituellement proposées. Les participants ont pu s'adonner à des petites animations sportives adaptées, à des parcours d'accessibilité, à des ateliers créatifs, le tout dans une ambiance chaleureuse et festive.

Le 50ème anniversaire d'Altéo national a eu lieu le 14 mai à Ciney Expo. Les visiteurs ont eu le choix parmi des dizaines de découvertes durant cette journée (spectacles, colloque politique, sports adaptés, loisirs et créativité, innovations, vacances adaptées...).
«La différence n'est pas rose, osons lui donner des couleurs !» tel était le thème de la journée. Un des objectifs principaux de cet anniversaire était de faire connaître le mouvement à l'extérieur et il a été largement atteint.

Les élections internes

En 2011, Altéo a renouvelé l'entièreté de ses instances. Ainsi, chaque groupe local a constitué son nouveau comité, élu son nouveau bureau et désigné ses délégués à l'assemblée régionale. Celle-ci a élu son nouveau comité régional et son nouveau bureau régional, ses nouveaux secrétaire, vice-présidents, présidente, désigné ses nouveaux délégués à l'assemblée générale et le nouveau délégué au conseil d'administration. Pour qu'un mouvement continue à évoluer, il est primordial d'assurer la continuité mais aussi de voir avec enthousiasme l'apport de nouvelles forces (8 nouveaux visages au comité régional).

Le groupe théâtre se mouille !

Il y a un peu plus d'un an, un groupe créé en Ourthe-Amblève a eu l'idée d'écrire une pièce de théâtre. Une équipe dynamique, issue d'univers différents, valides ou non, s'est retrouvée avec le même enthousiasme chaque semaine dans une ambiance très chaleureuse pour vivre une aventure collective.
Ce difficile exercice de style pose un regard sur le monde avec humour et dérision et le public a été conquis par les 2 représentations de la «Caravane en délire».

Cap48, un partenariat entre Solidaris, la MC Liège et Altéo

- Cap48 Liège était présent au salon du Volontariat, à Retrouvailles et à la Journée Découverte Entreprises de la MC Liège en termes de sensibilisation, d'animation et de recrutement de volontaires.
- Cap48 Liège, en collaboration avec Infor santé, Espace santé, Access plus et le Bercail, ont organisé le 2 décembre une journée d'animation et de sensibilisation au handicap sur le thème «Cap Bien-être». Le soir même, Cap48 a organisé, en collaboration avec la Mutualité Chrétienne, Solidaris, Altéo, Accessplus, le comité de quartier de Glain, l'école de cuisine des FPS, la Lumière et le Bercail, son troisième souper dans le noir. Une centaine de personnes y ont participé.

Le collectif mobilité et le groupe mobilité régional

La mobilité est une des préoccupations majeures d'Altéo. En 2011, la commission régionale Accessibilité-mobilité a maintenu son dynamisme avec notamment l'organisation de rencontres décentralisées et avec des sujets forts diversifiés en fonction de l'actualité :

- le transport de porte à porte, l'organisation du parking et l'aide aux personnes à mobilité réduite en cas d'intempéries,
- la présentation du plan de mobilité de la région de Huy,
- l'accessibilité des distributeurs de carburant pour les conducteurs handicapés physiques,
- une information avec la Police locale de Liège sur la sécurité des usagers faibles,
- l'accessibilité aux transports collectifs...

La commission a aussi été à l'initiative de plusieurs courriers d'interpellation (le chantier de l'Emulation place du XX Août à Liège, la transformation de la gare de Trooz, l'octroi des permis d'urbanisme à Awans...).
La commission multiplie les interactions, notamment avec le groupe presse de la Régionale, le collectif mobilité et les commissions consultatives communales. Altéo poursuit en outre le pilotage du collectif mobilité Liège-Verviers. Celui-ci s'est réuni à 6 reprises en 2011.
Le collectif assure un lobbying au travers de la préparation de questions parlementaires et d'une collaboration rapprochée avec le Centre pour l'Egalité des Chances.

Notons enfin que plusieurs membres d'Altéo participent très activement à l'animation de la formation des nouveaux chauffeurs de bus (17 séances entre février et décembre 2011).

Les actions «Citoyenneté»

Dans la foulée de la matinée d'étude «Citoyenneté, tous en piste !», la réflexion s'est orientée vers l'accessibilité du processus électoral. Les travaux auxquels Altéo a collaboré serviront à la préparation des élections communales d'octobre 2012.

Le groupe presse et politique

Le groupe est un lieu où des volontaires d'Altéo partagent les résultats de leurs lectures d'articles traitant d'une façon ou d'une autre des personnes malades et handicapées. En 2011, le groupe a organisé des temps de réflexion sur des sujets philosophique, social ou politique : l'aide et les soins à domicile, le transfert des compétences dans le cadre des réformes de l'Etat et, les enjeux de l'évolution de la convention des Nations Unies pour le droit des personnes handicapées...

Le groupe après-parents

Il s'agit d'un groupe de réflexions et d'actions réunissant des parents d'adultes handicapés mentaux. Son activité phare en 2011 fut l'organisation, le 20 juin, d'une table-ronde sur la protection des biens et des personnes avec 6 intervenants et 80 participants.

Ouverture de notre premier cybercentre

Suite à la participation du groupe «Entre nous Flémalle » au week-end Wallonie Bienvenue, le CPAS de Flémalle a mis à la disposition d'Altéo un espace informatique accessible aux Personnes à Mobilité Réduite. Monsieur Pierre Sumkay, volontaire UCP, a accepté d'animer bénévolement le premier atelier informatique d'Altéo. Il ne s'agit pas de cours mais d'un atelier libre ouvert tous les 2ème et 4ème jeudis de chaque mois.

La sensibilisation au handicap dans les écoles

En Basse-Meuse, le groupe «sensibilisation au handicap» continue à parcourir les écoles de la région. Un nouvel atelier a été proposé aux enfants : «La différence n'est pas rose». Les enfants découvrent ainsi ce que la différence implique au quotidien : difficultés mais aussi plaisir de vivre ensemble.
Le groupe de Huy a également poursuivi sa mission de sensibilisation, notamment à l'école Saint-Louis qui, dans le cadre d'un programme d'intégration, accueille des enfants de l'enseignement spécialisé.

Le sport adapté

Le cercle sportif «Cyclo Passion» s'est associé à une école de danse classique «Orchésis» de Marchienne-au-Pont et au groupe de cyclodanse de Verviers afin de mettre sur pied un spectacle sur le thème de «Danse pour Tous» le 14 mai 2011. Au-delà des activités régulières, nos sportifs ont été invités par les joueurs du «Belgacom Liège Basket». Ainsi, une quarantaine de sportifs de tous âges et une quinzaine de jeunes volontaires ont participé comme VIP à une rencontre de division un.

Les excursions d'un jour par le groupe culture et nature

En 2011, le Groupe Culture et Nature a organisé diverses sorties culturelles et sportives : le Grand Curtius à Liège, la ville de Lille, le port d'Anvers en bateau un spectacle suivi d'un souper au théâtre du Trianon... 266 personnes ont participé à ces activités.

La plaine adaptée

Une dizaine d'enfants sans handicap ont activement fréquenté les 4 semaines de plaines et côtoyé une centaine d'enfants handicapés.

Séjours de vacances

Altéo a accueilli près de 200 vacanciers. Le ratio du nombre de vacanciers par accompagnant est de 1,61 vacancier par accompagnant. C'est un investissement humain et financier considérable qui permet à ce public d'accéder à une offre de vacances diversifiée.

L'accord de collaboration avec la Mutualité chrétienne

Excellente collaboration avec le service Transport et accompagnement des personnes dans le cadre de l'assurance complémentaire de la Mutualité.

Perspectives

Le plan stratégique

Pour les 5 prochaines années, nous tenterons de mettre en place un plan d'actions rencontrant les objectifs suivants :

- augmenter l'autonomie de nos membres
- favoriser la participation de nos membres à la vie du mouvement
- défendre et promouvoir le volontariat
- défendre et promouvoir le droit à la différence
- mettre en place des actions créatrices et porteuses de lien social
- promouvoir l'intégration dans la société
- outiller les membres en vue d'une citoyenneté active

L'ancrage local

Les permanents et les volontaires membres des instances se verront confier la mission de soutenir encore plus nos groupes locaux.

La visibilité

En nous appuyant notamment sur le périodique trimestriel En Cordée, le mouvement s'investira dans le cadre des deux campagnes nationales : le rajeunissement du mouvement et les élections communales.

L'action politique de terrain

Mise sur pied d'une grande action de sensibilisation sur l'accessibilité en collaboration avec la Police de Liège.

Poursuite des activités «traditionnelles»

- L'organisation de la plaine de 4 semaines pour enfants
- La poursuite des actions de sensibilisation au handicap et à la différence dans de nombreuses écoles primaires, secondaires et supérieures.
- Le recrutement de nouveaux volontaires
- Un programme de formations, d'excursions et de séjours de vacances diversifiés
- Le développement des activités dans les groupes de base.

Jeunesse & Santé

Missions

Jeunesse & Santé est une Organisation de Jeunesse et un des mouvements voulus, créés et soutenus par la Mutualité chrétienne. Entre eux se développe un partenariat privilégié.

Jeunesse & Santé est une association :

- spécialisée dans l'animation et l'éducation permanente
- composée d'animateurs bénévoles et de permanents
- articulée autour de structures régionales autonomes coordonnées par un secrétariat général

Les actions de J&S sont axées sur quatre priorités :

- le développement d'activités de loisirs et la formation d'animateurs
- la promotion de la prévention et de l'éducation à la santé
- la sauvegarde, la valorisation des intérêts des jeunes et leur conscientisation aux différents aspects de la Sécurité sociale
- la réalisation de la politique de jeunesse de la Mutualité chrétienne, définie conjointement.

Faits Marquants

Congrès national

Organisé tous les 5 ans, le congrès réunit 600 jeunes animateurs volontaires autour d'un thème, de valeurs, de questions. Pour son 9ème Congrès, Jeunesse & Santé a choisi comme thème «Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ?». L'occasion pour les animateurs de se pencher sur l'identité de leur mouvement afin qu'il reste un acteur d'une construction plus juste et solidaire dans un monde en perpétuelle évolution. Pendant deux ans, les animateurs ont préparé eux-mêmes ce Congrès. Ils ont inventé une méthode inédite, participative et ludique pour permettre à chacun de s'exprimer et de penser ensemble le futur du mouvement.
L'ensemble habillé sous la forme d'une grande foire et du slogan : «Tant qu'il y a J&S, il y a de la foire».
Un total de 500 bénévoles, dont 80 de notre régionale, ont participé à cet événement. Au travers des activités ludiques et réflexives, nous avons pu dégager 4 orientations à donner à J&S Liège pour les 5 années à venir :

- la relance de la section d'animation pour les jeunes handicapés (AniJHan),
- la mise sur pied d'un séjour, d'une plaine interrégionale,
- la construction d'un projet de coopération internationale ou l'intégration dans un projet déjà existant,
- le développement des séjours à thème.

Une aventure inoubliable pour tous ceux qui y auront contribué de près ou de loin.

Lancement d'une nouvelle plaine sur le secteur de Micheroux-Olne-Fléron (MOF)

Ce projet repose sur deux objectifs clairement identifiés : la volonté d'élargir notre offre dans cette région et le soutien au développement de la section du MOF. Nous avons également collaboré étroitement avec la direction de la Clairière de Fayenbois qui accueillait la plaine. Elle a connu un début encourageant avec 14 participants.

Retrouvailles : un salon de l'associatif haut en couleur !

Lors du week-end Retrouvailles (3 et 4 septembre), les animateurs ont déambulé dans les allées du parc de la Boverie déguisés en fruits géants. L'occasion pour eux de montrer leur investissement et de promouvoir notre attention toute particulière au bien-

être alimentaire lors des animations et de toutes les actions défendues par le mouvement.

Animations sur la Sécurité sociale

Cette année encore, nous avons collaboré avec les Jeunes CSC aux journées Mode d'Emploi. Nous avons ainsi pu informer 593 élèves venant de 13 écoles différentes sur les enjeux de la sécurité sociale et leur entrée sur le marché du travail.
En dehors des journées Mode d'emploi, nous avons animé 3 modules de 2 heures chacun dans 3 établissements scolaires (91 élèves supplémentaires touchés), notamment avec le jeu «Sécuons-nous». Cette animation ludique permet de mieux comprendre l'importance de cotiser de manière solidaire à la Sécurité sociale.

Communication

Nous avons créé une page Facebook Jeunesse & Santé Liège. Dans une optique de visibilité interne nous avons rencontré les collègues des services extérieurs pour une séance d'information sur l'offre de services des mouvements de la MC.

Séjours

Nous observons une diminution du nombre d'enfants en séjours, principalement due à une saison d'hiver très mauvaise étant donné les hautes températures du printemps. L'accessibilité des séjours reste un point important. On observe d'ailleurs une croissance du nombre de BIM/OMNIO depuis 3 ans pour dépasser cette année le quart des participants. Derrière ces chiffres, l'objectif social d'accessibilité semble donc effectivement rencontré.

Plaines

Grâce à leur diversité et à la qualité de leurs animations, les plaines demeurent une offre attractive du mouvement et de la mutualité. Le taux de participation à nos plaines est en constante augmentation ; elles restent un levier important dans la politique d'accessibilité aux vacances pour les jeunes. Une de nos priorités reste l'animation des enfants des régions fragilisées socio-économiquement.
Nos plaines 2011 ont accueilli 695 enfants. Nous avons assuré l'organisation de 14 semaines de plaines (contre 11 en 2010). En effet, outre la mise en place d'une nouvelle plaine sur le secteur de Micheroux-Olne-Fléron, nous sommes passés à 2 semaines d'animation à la plaine de Liège. En 2011, nos membres ont encore pu bénéficier de réductions tarifaires non négligeables par rapport aux non-membres : pour chaque semaine de plaine, les membres MC bénéficiaient de 12,50 euros de réduction par enfant, afin de sensibiliser le public des plaines aux avantages de la MC.

Animations mensuelles et vie des sections

L'ancrage local reste très important pour J&S. En 2011, l'imagination des animateurs de nos 10 sections a permis de mettre en place des activités aux thèmes très variés tout au long de l'année. La santé et le sport restent des domaines de prédilection.
La section de Seraing a trouvé en son sein une nouvelle responsable.
Les animations de nos 10 sections locales sont toujours organisées en clubs par tranches d'âges :

- les P'tits mousses (3-5 ans)
- les Galopins (5-11 ans)
- les Aventuriers (11-14 ans)
- les Globes-trotteurs (14-20 ans)

Nous avons constaté une petite diminution du nombre d'activités proposées en 2011.
Une grande activité commune à nos 10 sections a été mise en place pour clôturer la saison 2010-2011. 113 participants ont pris part à cette journée à de Phantasialand.
Notre section du GTI (ados) a réédité l'expérience d'un city-trip avec un week-end à Budapest. Ce succès nous pousse à encore élargir le type d'activités proposées à cette tranche d'âge et à en faire un rendez-vous annuel.
1 218 familles ont demandé une information spécifique et permanente à propos des activités proposées par J&S. Le nombre de demandes a légèrement augmenté. Ce qui fait un total de 2 302 jeunes intéressés par nos activités. Suite à des difficultés récurrentes, la section d'Anijhan, qui propose des activités destinées aux enfants porteurs d'un handicap physique ou mental, a décidé d'investir dans du matériel d'aide technique et ludique.
De plus, nous avons 9 animateurs qui ont suivi la formation Anijhan. 186 personnes sont régulièrement informées des différentes propositions d'animations. Ces activités sont diversifiées et parfois en intégration avec d'autres sections de la région liégeoise. Avec l'aide de l'équipe permanente, la section d'Anijhan se relance petit à petit. Nous continuons nos partenariats avec différentes écoles de la région liégeoise. Notre projet pour 2012-2013 serait d'établir une collaboration plus étroite avec l'école Les Castors (rue Sainte-Marguerite) et d'obtenir un local adapté afin d'y réaliser nos activités. Les écoles restent une porte d'entrée idéale pour toucher notre public.

Formation

49 participants se sont inscrits et ont débuté leur formation d'animateur en décembre 2011. C'est une augmentation par rapport à l'année dernière. La formation de coordinateur Centre de vacances, 1ère année a été suivie par 11 jeunes. Le coût de la formation AniJHan a été pris en charge par le mouvement comme l'an dernier.

Promotion à la santé

- La notoriété du kit Starting bloque n'est plus à faire. Notre collaboration avec Helmo se transforme grâce à la plate-forme HELMove, coordonnée par Infor Santé.
- La participation de la MC Liège à la JDE (Journée Découverte Entreprises) a été l'occasion pour nous de présenter une nouvelle initiative sur le thème de l'estime de soi. Notre volonté a été de créer un outil ludique et accessible par catégories d'âges (de 3 à 14 ans).
- La gestion des 1ers soins fut une des priorités de notre mouvement en 2010. Cette année, nous avons poursuivi le travail de formation avec la Croix-Rouge.

Perspectives

- Afin de pallier la vacance du poste présidentiel depuis la fin du précédent mandat, deux animateurs ont présenté un projet d'intérim. Ceux-ci ont pour objectifs de préparer au mieux la période estivale, mais surtout d'amorcer la venue d'un nouveau couple présidentiel pour la rentrée 2012. Nous espérons donc que cette période de transition (de février à septembre) permettra l'avènement d'une nouvelle présidence.

- Nous espérons pérenniser notre offre de plaines qui s'élève désormais à 14 semaines. Pour ce faire, nous souhaitons notamment développer, en partenariat avec la maison de repos de Fayenbois, un projet intergénérationnel lors de la plaine du MOF.
- Notre offre de vacances jeunes pour 2012 rencontrera un changement majeur puisque nous allons collaborer avec J&S Verviers. Une nouvelle destination à l'étranger au travers d'un camp itinérant en Ardèche sera également mise sur pied.
- La communication et la publicité restent aussi des vecteurs à développer à une plus large échelle.
- En collaboration avec des animateurs, nous travaillons actuellement sur un projet de modification du site Internet existant afin d'améliorer sa fonctionnalité.

UCP, mouvement social des aînés

Missions

L'UCP est un mouvement social d'éducation permanente d'aînés. Un accord de collaboration scelle son engagement à la Mutualité chrétienne. L'objectif principal de celui-ci est de développer, pour les membres mutualistes chrétiens âgés, une politique générale du 3ème âge face aux problèmes de santé au sens large causés par la vieillesse, l'allongement de la vie et l'évolution démographique.
L'UCP milite pour l'engagement citoyen des aînés, pour l'action collective pour plus de justice sociale, pour le maintien du lien social, pour la défense des droits, pour la lutte contre la discrimination et pour la promotion de la santé globale.
En plus des activités de loisirs (sportives, culturelles, formations, rencontres...) et des vacances, l'UCP organise des campagnes d'information, des sondages, des conférences, des ateliers, des animations et formations thématiques.

Faits marquants

Le volontariat, les amicales, les cadres locaux

L'année 2011 était sacrée année européenne du Volontariat. A ce titre, l'UCP a centré son action autour de cette thématique avec une volonté d'être plus proche des préoccupations des membres UCP. Une attention particulière a été donnée à la formation des volontaires, au renouvellement des cadres locaux mais aussi au recrutement des membres.

Sports Seniors

Nous avons amorcé en 2011 une réflexion sur la structuration d'une commission régionale Sports Seniors Liège. Une animatrice mi-temps a d'ailleurs rejoint l'équipe UCP-Sports Seniors pour réaliser cette mission.

Une politique vacances plus aboutie

Au niveau des vacances +50, notre Commission Vacances Régionale a continué sa réflexion et ses actions pour rendre les vacances plus socialement accessibles. Aussi, un groupe de réflexion sur la culture a pris en charge l'organisation des Evasions (anciens Rallyes) proposées par la régionale.

Séjour Aidants Proches

Projet piloté par l'UCP en collaboration avec Altéo, ASD et la MC de Liège, le séjour aidants proches a eu lieu en avril 2011.
Le but de ce séjour est d'offrir à l'aidant proche un moment de répit. En assurant un accompagnement spécifique à son aidant, l'équipe du séjour lui permet de lâcher prise et d'échanger, avec des personnes dans la même situation, sur son rôle d'aidant proche, et de trouver, ainsi, de nouvelles pistes pour vivre ce rôle en prenant plus en compte ses propres besoins.

Des projets en Education permanente

L'UCP a proposé différentes animations sur nos thématiques prioritaires : la qualité de vie des aînés avec 2 petits-déjeuners thématiques sur les thèmes des pensions et de l'Europe, les actions NTIC lors de la semaine numérique, le projet de séjour «répit» aidants proches, une assemblée d'information sur la communication...

Offre de séjours

En 2011, l'UCP Liège a proposé au sein des brochures nationales 4 séjours pour la saison hiver et 26 séjours pour la saison été. Après une importante diminution en 2010, nous avons constaté en 2011 un retour à la normale du nombre de participants aux séjours.
Il est notable de constater que, chaque année, nous touchons environ 80 % de membres de l'UCP qui sont mutualistes chrétiens. Enfin, l'offre vacances UCP répond également à son objectif social en accueillant chaque année plus d'un quart de personnes dans ses séjours en Belgique (Mariakerke, Le Coq), particulièrement adaptés pour accueillir un public vieillissant et/ou en perte d'autonomie.

Perspectives

- Accentuer le recrutement de nouveaux membres et volontaires actifs au sein de notre mouvement
- Intensifier la communication interne et externe
- Promouvoir le sport avec la mise en place d'une structure Sports Seniors Régionale de Liège
- Poursuivre les avancées au niveau de notre politique vacances UCP
- Développer des projets thématiques en privilégiant les partenariats : projet Kit Pension avec le service Pension de la MC, séjour aidants proches 2012, Viactive - perkichute, qualité de vie en MR, groupe culture, projet Passeurs de mémoires...
- Participer au Congrès national de l'UCP mouvement social des aînés qui se tiendra le 20-09-2012
- Décliner en diverses actions les deux thèmes de notre Plan Action Commun 2012, à savoir : les élections communales et l'année européenne du vieillissement actif et de l'intergénérationnel.
- Organiser des animations d'éducation permanente dans les différents groupements locaux UCP.
- Obtenir une éventuelle nouvelle reconnaissance comme mouvement d'éducation permanente en catégorie supérieure.

Service Social - Pension - Domicile

Personnel

Chef de service : Julie Lange
Centre de service social : 19 personnes (15 ETP)
Domicile : 10 personnes (6 ETP)
Pension : 2 personnes (1 ETP)

Missions

Une maladie, une hospitalisation, un accident de la vie... tout un chacun peut malheureusement très vite se voir plongé dans une période de crise ou installé dans une situation difficile nécessitant un accompagnement.

Ecouter, informer, orienter, aider, trouver des réponses adéquates, accompagner... voici donc, toutes compétences confondues, le travail humaniste qu'effectue quotidiennement chaque collaborateur de notre service. Ce travail d'accompagnement est réfléchi par et avec l'usager. Travailler avec la personne, dans un objectif ultime d'autonomie, à son rythme... le tout couplé à des situations sociales de plus en plus complexes et ancrées. Le défi est souvent de taille !
Se prêter à l'exercice d'un rapport social, rédigé en termes quantitatifs, rend par essence difficile la retranscription du travail qualitatif réalisé par notre équipe.

Que ce soit par le biais de permanences, de visites à domicile ou encore d'entretiens téléphoniques, les différents métiers qui composent notre service social se mobilisent ensemble dans une logique de réseau pour proposer à notre affilié en difficulté un service coordonné de qualité.

Faits marquants

Outre les faits marquants relatifs à chaque entité, d'autres concernent, plus particulièrement, l'ensemble du service :

Julie Lange, nouvelle cheffe de service.

- Changement de chef de service : Olivier Loesenborgh, ancien chef de service, intègre pleinement sa fonction de Directeur du département socio-éducatif et médico-social. Il est remplacé dans sa précédente fonction par Julie Lange.
- Un projet concernant l'aménagement du domicile pour les plus de 65 ans a permis l'engagement d'un ergothérapeute supplémentaire, faisant passer ainsi l'équipe à 1,5 ETP.
- Un travail collectif a été mené au sein du service en vue de s'assurer de l'intégration participative des axes stratégiques. Au terme de ce travail ont été dégagées des actions qui seront opérationnalisées en 2013.
- Renforcement de notre présence auprès du public fragilisé par la maladie par le biais d'une proposition d'un contact systématique dans le cadre du dispositif «Maladie grave et coûteuses».
- Le kit pension a été finalisé. Cet outil pratique uniformisé, réalisé en collaboration avec différents services et partenaires, autorisera un accompagnement du futur pensionné dans les différents questionnements qu'induit l'approche de la pension.
- Accentuation du travail de réseau, à l'interne comme à l'externe. De nombreuses réunions de professionnels ont été organisées : commission AWIPH, carrefour des services sociaux liégeois, commission Santé de Beyne-Heusay, groupe de travail «Immigration», plate-forme santé d'Amay et d'Aywaille, groupe de travail «Santé-précarité», Comité d'Accompagnement Domicile, groupe de travail Kit Pension…

service Social
Aide & Soins à Domicile
Proposition et coordination de services à domicile (soins infirmiers, aide familiale, aide ménagère, garde-malade et service de garde d'enfants malades).
Optival
Vente de matériel d'optique.
Centre de service social
Face à toute difficulté, un accompagnement social en permanences locales ou à domicile.
Service gratuit accessible à tous !
Solival Location
Prêt de matériel sanitaire
Convalescence
Demandes de séjour vers nos centres de convalescence (Rivage et Ter Duinen)
Ecoute
Information
Conseil
Orientation
Accompagnement
Vitatel
Système de télé-assistance.
Solival Wallonie-Bruxelles
Conseils pour l'aménagement du domicile par une équipe d'ergothérapeutes.
Service gratuit accessible à tous !
Transport
- Transport à caractère médical par le réseau de volontaires Altéo
- Transport en ambulance et hélicoptère
Pension
Des réponses à vos questions en matière de pension
Magasin Solival
Vente de matériel sanitaire.

- 31 informations collectives ont été dispensées à un public en rupture de droits sociaux et/ou fragilisé par la maladie. Les thèmes abordés étaient la sécurité sociale, l'accès aux soins de qualité, les allocations pour personnes handicapées, les avantages sociaux…
- Présence à Papi'on (salon à destination des personnes de 50 ans et plus).
- Implication dans la création et l'accompagnement du séjour «aidants-aidés», mis en route en partenariat avec Altéo et l'UCP.
- Rencontre de futurs professionnels du réseau social liégeois (étudiants assistants sociaux…).
- Aboutissement de l'étude qualité réalisée pour la location de matériel sanitaire et appropriation des recommandations en vue de la mise en route prochaine d'un modèle optimisé.
- Suite à la finalisation des travaux de rénovation du bâtiment, les permanences sociales et pension ont réintégré le rez-de-chaussée de la Place du XX Août.
- L'ensemble des collaborateurs a participé à la formation Ambassadeurs.

Perspectives 2012

- Renforcer les collaborations avec les services internes et les partenaires externes. Ce travail transversal est à notre sens la seule garantie d'approche globale et efficiente de la situation de nos affiliés.
- Dans la continuité du travail d'appropriation collective des axes stratégiques mené en 2011, opérationnalisation des actions dégagées : l'optimisation de la collaboration avec le service des médecins-conseils, l'articulation des métiers de

première ligne (conseiller mutualiste et travailleur social), ainsi que le renforcement de la mission de promotion de la santé inhérente à la fonction d'assistant social.

- Création d'une ligne téléphonique unique au sein du service social, toutes compétences confondues. Cette réception centralisée des demandes facilitera l'accès pour les usagers et professionnels à notre offre de services, mais renforcera également l'approche globale de la demande, telle qu'elle est réfléchie depuis plusieurs années.
- Ouverture de l'espace «38Bis» dédié au matériel sanitaire et à l'aménagement du domicile. Cet espace partagé rassemblera en un même lieu la location et la vente de matériel sanitaire, ainsi qu'une salle d'essai animée par l'équipe d'ergothérapeutes de Solival Wallonie-Bruxelles. Cet espace dévolu au domicile aura également pour vocation d'accueillir des écoles ou professionnels régionaux en vue de les former ou les sensibiliser à la question du maintien à domicile.
- Confirmer l'approche intégrée du domicile au sein du service en favorisant les transmissions entre les différentes compétences et en s'assurant ainsi d'une approche coordonnée des besoins de nos affiliés.
- Réinvestissement du milieu hospitalier par une présentation de l'offre de services du secteur domicile de la MC Liège.
- Développer des ateliers de sensibilisation au handicap par le biais des combinaisons personnes âgées/hémiplégiques en la présence des ergothérapeutes.
- Développer la prévention des chutes auprès des + de 65 ans par le biais d'audits du domicile.
- Finalisation du programme de gestion des stocks pour Solival location.
- Mise en route d'une étude qualité concernant notre offre transport.
- Dans la foulée de la distribution du kit pension, mise en route de la deuxième phase du projet, à savoir la proposition d'animations (ateliers, conférences, informations collectives...) autorisant une approche proactive et pluridisciplinaire de notre public-cible.

Le centre de service social

Missions principales

Le centre de service social de la MC a une double particularité : d'une part, c'est un centre reconnu et subsidié par la Région Wallonne, ouvert à toute la population et chargé de dispenser une aide sociale et psychosociale; d'autre part, c'est un service mutualiste dont les actions s'inscrivent au cœur de la mission de la mutualité, celle de promouvoir la santé.

Cette double appartenance offre à nos travailleurs sociaux un angle d'approche unique et généraliste : celui de la santé dans sa dimension physique, psychique et sociale. Par ce biais, l'action sociale peut se décliner de différentes manières, tout en prenant en compte la globalité de la situation de l'affilié en difficulté : écoute, soutien, aide administrative, diffusion d'informations, accompagnement, etc.

Attentif aux inégalités sociales et sanitaires, le service social réserve une attention particulière aux plus vulnérables : les personnes malades, handicapées et/ou en incapacité de travail.

Faits marquants

- 34 permanences hebdomadaires assurées par 17 assistants sociaux répartis en 12 points de contact (5 544 heures de permanences en 2011). 10 348 personnes ont contacté notre service (ou ont été contactées) en 2011, que ce soit par le biais d'une permanence, d'une visite à domicile ou d'un échange téléphonique. Au-delà des chiffres, c'est surtout de nombreuses heures de prise en considération d'une situation difficile, d'un diagnostic des ressources de la personne rencontrée et de l'élaboration d'un accompagnement concerté...
- Plus de 1 251 heures ont été consacrées à la formation de nos travailleurs sociaux.
- Pro-activement, on signalera la rencontre, par nos assistants sociaux, des affiliés sur la voie de l'invalidité. Ces moments de rencontre avec l'affilié, nouvellement affecté par la maladie, sont des opportunités qu'il convient de saisir pour, entre autres, jouer son rôle d'information et de valorisation des droits.
- 10 réunions d'information menées conjointement avec le médecin-conseil, le conseiller mutualiste et une animatrice Altéo au bénéfice d'affiliés en incapacité de travail à Liège, Huy, Ans, Fléron, Waremme et Aywaille.
- Le partenariat avec le service Défense des membres perdure autour de dossiers relatifs, pour leur majorité, à la matière liée aux allocations de handicap mais également aux situations d'accidents thérapeutiques, de factures d'hospitalisation abusives, de refus CPAS...
- 107 coupons Article 27 ont été distribués. L'objectif étant de favoriser l'accès à la culture ou aux loisirs, aux personnes présentant des difficultés financières. Cette action permet au travailleur social d'aborder les problèmes de l'affilié sous un angle d'approche différent.
- Le fonds social de la MC a permis la prise en charge, de façon ponctuelle, de situations sanitaires et sociales difficiles rencontrées par nos affiliés. L'intervention du fonds a concerné plusieurs domaines : frais d'hospitalisation, paiement de cotisations AC, montants restant à charge des affiliés dans le cadre de services AC, soins ambulatoires, services d'aide aux familles...
- En 2011, le montant de l'aide octroyée via le fonds social s'est élevé à 36 598 €, pour un total de 156 bénéficiaires.
- Près de 11 % des interventions avaient trait aux frais médico-pharmaceutiques.
- 42 % des dépenses étaient directement liées aux soins de santé. Le Fonds social est intervenu dans des frais de prothèses dentaires (16 %) et de lunettes (10 %).
- 98 % des bénéficiaires de l'intervention du fonds social sont professionnellement inactifs (incapacité de travail, pension, chômage, allocation pour personne handicapée, revenu d'insertion du CPAS).

Le service social
Notre centre de service Social est un centre reconnu et subsidié par la région wallonne, accessible à l'ensemble de la population sans condition.

Pension

Missions

Cette compétence spécifique, détenue par deux assistantes sociales, s'articule à la prestation de services du centre de service social. Notre MC propose, par ce biais, un service d'information et d'intervention expérimenté en matière de législations relatives aux pensions, à l'assurance maladie et aux matières connexes (maladies professionnelles, accident du travail, allocation pour personnes handicapées âgées).

Quels choix effectuer pendant la carrière et à la fin de celle-ci ? Quels éléments influencent le montant de la pension ? Quelles sont les législations relatives aux différents régimes de pension ? Comment bénéficier de la Garantie de Revenus Aux Personnes Agées ? Telles sont les questions qui peuvent trouver réponse au service Pension.

Faits marquants

- Le climat actuel suscite de nombreuses inquiétudes sur cette période de la vie et cette offre de services rencontre l'intérêt grandissant de nombre de nos membres. Ceci se formalise par une fréquentation croissante de nos permanences : 741 personnes ont été reçues en 2011, contre 636 en 2010.
- Les domaines d'activité rencontrés sont principalement ceux des législations relatives aux pensions des travailleurs salariés ainsi que celles relatives au cumul de pensions de régimes différents.
- La nature de notre intervention consiste principalement en de l'information (législations, vérification de décisions...) et des démarches administratives. Les demandes d'estimation sont également très fréquentes.
- L'organisation de plusieurs informations collectives aux demandes de partenaires (CSC, UCP, service de médiation de dettes de Verlaine). Une conférence a également été dispensée dans le cadre de la Journée Découverte Entreprises.
- La poursuite de la formation de nos experts en législation pension du régime salarié, pension et GRAPA.

Services du domicile

L'intégration de la compétence domicile est confirmée et renforcée au sein du service social. Cette approche intégrée de cette compétence nous autorise une prise en compte élargie du besoin de la personne en perte d'autonomie.

Le transport des malades

Missions

- Assurer un remboursement des frais de transport urgent (via Solimut).
- Organiser, sous certaines conditions, le transport non urgent des affiliés contraints de se déplacer pour des raisons d'ordre médical : le service fonctionne grâce à un accord de collaboration avec Altéo (plus de 200 volontaires formés à l'écoute et à la manutention des personnes malades et handicapées) ainsi que grâce à la convention, signée avec la Croix-Rouge (105), pour les transports en ambulance.

- Veiller à une bonne information des affiliés, des partenaires et des prestataires, à l'application des règles de remboursement (AC, Solimut et AO), ainsi qu'à l'application correcte, par les sociétés d'ambulance, des législations sur les transports urgents et non urgents.
- Procéder au remboursement de tous les frais de déplacements, voitures et ambulances privées, qui répondent aux critères de Solimut, de l'AC et de l'AO.

Faits marquants

Accompagnement des malades

- Le défraiement des volontaires a été adapté.
- 2 129 bénéficiaires ont été véhiculés par 185 volontaires. 21 % des demandes concernaient le secteur de Liège, 18 % celui de la Basse-Meuse et 14 % celui de Fléron.
- Une diminution du nombre de prestations (-359) a été constatée, ce qui induit une diminution du nombre de kilomètres parcourus (-48 849 km). La moyenne des kilomètres par prestation reste constante (53 km par prestation).
- Augmentation du nombre d'affiliés concernés par la mesure visant à limiter la participation financière de nos affiliés à maximum 250 € par an.

Transport en ambulance

- En 2011, la collaboration avec la Croix-Rouge a été consolidée, toujours dans le but d'améliorer la qualité de notre service aux membres.
- 1 725 affiliés ont été pris en charge par la Croix-Rouge pour un nombre total de 3 386 transports.

Convalescence

Missions principales

La MC offre à ses membres, en ordre d'assurance complémentaire et souffrant d'affections aiguës ou chroniques, la possibilité de bénéficier d'un séjour dans une maison de convalescence.

Faits marquants

- 771 demandes de convalescence ont été enregistrées, dont 512 ont été transmises par les hôpitaux (en particulier, 166 demandes ont émané du CHU de Liège).
- 91,82 % des demandes de séjour concernaient la maison de Spa-Nivezé.
- 69 % des convalescents présentaient une affection aiguë.
- 3/4 des bénéficiaires étaient âgés de + de 70 ans.

Aides techniques et matérielles

Solival, location de matériel sanitaire

Missions principales

Organiser le prêt de matériel sanitaire, dans les buts de favoriser l'autonomie de la personne malade, âgée ou handicapée et de faciliter le travail de l'aidant ou du personnel soignant.

Faits marquants

- Les résultats d'une étude qualité a permis une analyse fine de ce service en vue d'en optimiser les ressources et de réfléchir à sa réorganisation, notamment dans le cadre de l'investissement futur de l'espace «38Bis».
- 1 529 personnes ont bénéficié du prêt de matériel mis à disposition par Solival.
- 3 458 pièces ont été louées parmi lesquelles des cannes (858), des lits électriques (292), des cadres de marche (251), des chaises de toilette (142)...

Aménagement du domicile (Solival Wallonie Bruxelles)

Missions

La MC, via Solival Wallonie-Bruxelles propose conseils et solutions permettant l'amélioration de l'autonomie et de la qualité de vie de la personne dans son environnement quotidien : conseil sur le choix d'aides techniques, projet d'aménagement du domicile, constitution d'un dossier par l'ergothérapeute, possibilité d'accompagnement à la salle d'essai et d'apprentissage, située à Mont-Godinne.

Faits marquants

- Augmentation de 25 % du nombre de dossiers introduits pour les mutualistes chrétiens par rapport à 2012. Le délai d'attente entre la demande et le passage de l'ergothérapeute diminue sensiblement.
- Des formations ont été organisées à destination des futurs professionnels : découverte des aides techniques mais également, plus spécifiquement information sur les risques de chute et les escarres. Des tours de la salle de Mont-Godinne ont également été organisés.
- Le renouvellement et le renforcement de l'équipe a également induit un temps important consacré à la formation.

La télé-assistance

Missions principales

Relier 24 heures sur 24 une personne âgée, isolée, handicapée, convalescente... à son réseau d'aide, en Wallonie et à Bruxelles. Ce système de télé-assistance permet de sécuriser et de secourir la personne, par une intervention rapide de l'entourage et, si nécessaire, des services de secours et d'urgence.

Faits marquants

- 1 985 dossiers actifs auprès de la centrale VITATEL.
- En 2011, l'intervention de l'assurance complémentaire, au bénéfice des affiliés, s'est élevée à 107 936€.

Infor Santé

Personnel

Chef de service : Françoise Delens
Nombre de personnes employées : 3 (2,5 ETP)

Missions

Infor Santé, service de promotion de la santé de la Mutualité chrétienne, promeut la santé physique, psychique et sociale de ses membres et de la population en général.

Le volet «information à la santé» occupe une place de choix dans les activités du service. Infor Santé diffuse plus de 30 brochures diverses éditées par ses soins mais également toutes les campagnes de prévention fédérales et de la Communauté française, ainsi que d'autres supports venant d'associations spécialisées. En 2011, plus de 25 000 brochures et dépliants ont été diffusés sur la région liégeoise, via les points de contact de la Mutualité et auprès des professionnels et particuliers.

En matière d'éducation à la santé, Infor Santé étoffe chaque année son catalogue d'outils pédagogiques mis à disposition des écoles, associations et professionnels pour leur permettre de sensibiliser leurs publics à des thématiques de santé : brûlures, hospitalisation, alimentation, santé dentaire, activité physique...

Au-delà de la conception, la diffusion et l'accompagnement de ces publications, la majorité du travail se situe dans la mise en place de projets de promotion de la santé, réalisés le plus souvent avec des partenaires internes ou externes à la MC.

Faits marquants

Je cours pour ma forme

Suite au partenariat noué avec Zatopek au niveau national, la MC Liège s'est lancée dans l'organisation de sessions du programme «Je cours pour ma forme». Le concept : se remettre en condition physique par la course à pied, de manière progressive, adaptée à son rythme et surtout avec plaisir !

A l'arrivée de l'automne, deux sessions regroupant au total 71 coureurs ont démarré pour se prolonger sur 3 mois environ, au rythme d'un entraînement encadré par semaine, à Angleur et Waremme. Résultat : 75 % des participants ont terminé le programme avec succès ! Et beaucoup vont continuer sur cette voie.

Formation à la sécurité sociale

Après avoir donné avec beaucoup de succès une formation sur les médicaments génériques, le service a cette fois proposé aux employées du Centre Familial de Liège un module sur la Sécurité sociale : sa philosophie, les mécanismes qui la sous-tendent… L'objectif est d'adhérer au grand principe de solidarité et de le valoriser auprès de son entourage et des bénéficiaires. 75 aides familiales ont ainsi pu profiter de cette nouvelle formation en 2011.

HELMove

La MC Liège et la haute école HELMo entretiennent depuis quelques temps des relations étroites. En septembre 2011, l'Association des étudiants d'HELMo et Jeunesse & Santé ont rejoint les deux partenaires pour former le projet HELMove. Ce projet met en place toute une série d'activités pour favoriser le bien-être des étudiants. «Bien dans ma tête, bien dans mon corps», tel est le crédo du projet.

En octobre, il se concrétise par la participation à la Garden Party, ainsi que par une grande action «déstress» dans toutes les implantations de la haute école. 500 étudiants ont ainsi pu se relaxer quelques minutes dans une oasis de bien-être pendant leur temps de midi et découvrir des petits conseils pour apprendre à mieux prendre le temps. Un site internet a été créé pour le projet : www.helmove.be

Comprendre le stress…

Sur le même schéma qu'en 2010, un module de 6 conférences d'information sur le stress s'est déroulé d'octobre à novembre 2011. Orchestré par Infor Santé et tenu par la Clinique du stress (ISoSL), le cycle a permis aux participants de mieux comprendre le processus du stress, les difficultés qu'il peut engendrer, mais aussi et surtout des techniques pour mieux le vivre au quotidien.

Une journée pour Cap48

Et de 3 ! Infor Santé s'est allié une fois de plus avec Cap48, Espace Santé de la mutualité Solidaris, le Bercail et le service Accessplus de la Ville de Liège pour l'organisation d'une journée de sensibilisation au handicap, le 2 décembre. Des étudiants de promotion sociale en formation d'animateur se sont ainsi mobilisés, pour participer ou encadrer un atelier sur le thème du bien-être, réunissant étudiants et personnes handicapées. Au menu des ateliers : le sommeil en chanson, le défoulement, la découverte du corps, la relaxation, la compréhension des émotions… Et bien sûr un moment convivial de restauration à midi ! Une journée riche de rencontres et d'émotions d'où chacun est ressorti grandi.

Perspectives

Des dossiers pédagogiques «ados»

«Et toi, tu manges quoi ? Petits débats entre ados» revient dans une version 2.0 ! Plus que l'alimentation, le dossier aborde désormais d'autres thématiques, telles que le tabac, la vie affective et sexuelle, les assuétudes, la puberté, et en profite pour changer de nom au passage. Prononcez donc «Et toi t'en penses quoi ? Petits débats entre ados». De quoi faire réfléchir les 14-18 ans à tous leurs choix en matière de santé et de consommation.

Ensuite, la promotion de l'activité physique arrive dans les écoles secondaires avec l'arrivée du projet «11bouge☺ Défis entre nous», conçu en partenariat avec la Fédération Royale Sportive de l'Enseignement Libre (FRSEL).

2012 devrait intéresser pas mal d'enseignants en recherche d'outils pédagogiques, bien rares pour cette tranche d'âge.

La promotion de la santé et le public fragilisé

Après 3 ans de travail acharné, en collaboration avec les services sociaux régionaux, un module de sensibilisation à la promotion de la santé en lien avec un public fragilisé sera proposé aux travailleurs sociaux de la MC et d'autres organismes. L'objectif, ambitieux mais essentiel, est de réduire les inégalités de santé.

Stress

Après deux modules de conférences, il s'agira à présent d'investir de nouvelles formes de sensibilisation à la problématique du stress. Le Cites - Clinique du stress restera notre partenaire pour proposer des conférences grand public et des ateliers pratiques.

Je Cours Pour Ma Forme

Suite au succès des sessions d'automne, Infor Santé remettra le couvert au printemps et à l'automne 2012. Pour les anciens, un niveau 2 sera organisé.

Les partenariats médico-sociaux

Sur les arrondissements de Liège et de Huy-Waremme, la Mutualité chrétienne a développé un réseau de partenaires privilégiés œuvrant dans des domaines variés. Pour chacun de ceux-ci, des accords de collaboration, des partages d'expériences ou des projets de terrain se construisent et prennent vie, permettant à la MC d'être proche de la population et de ses besoins mais aussi de défendre la cause de ses partenaires et de les soutenir dans leurs initiatives. Ces partenariats, parfois modestes, souvent importants, s'inscrivent toujours dans une volonté de dépasser le caractère strictement institutionnel pour déboucher sur des actions de terrain.

Le secteur médico-social de la MC Liège est en constante évolution et continuera à se développer pour répondre aux besoins de ses affiliés mais aussi pour promouvoir la santé et les valeurs démocratiques et humanistes qui constituent ses fondements et ceux de la Sécurité Sociale toute entière.

Qui sont nos partenaires médico-sociaux ?

Tout en préservant ses valeurs de solidarité et d'actions orientées vers le bien-être de ses affiliés en dehors de toute considération lucrative ou commerciale, la MC Liège est présente dans diverses organisations avec lesquelles elle partage des objectifs communs ou, à tout le moins, proches. Ces institutions se regroupent en plusieurs grands secteurs au travers desquels des activités sociales et/ou médicales sont mises en œuvre.

Le MOC

Le Mouvement Ouvrier Chrétien (MOC) est un mouvement social global à finalité politique.

En tant que mouvement indépendant, progressiste et pluraliste, le MOC défend un projet de société plus juste et plus solidaire. A cette fin, le MOC s'est construit sur des options fondamentales qui peuvent se résumer en quatre axes :

- défendre et promouvoir les droits humains fondamentaux pour renforcer l'égalité de toutes et de tous,
- développer la solidarité par une Sécurité Sociale de haut niveau, de grande qualité et par un impôt juste qui finance les fonctions collectives,
- approfondir la démocratie par le renforcement du rôle régulateur de l'Etat et la reconnaissance des mouvements et des associations volontaires,
- promouvoir le développement durable et rechercher un nouvel équilibre mondial basé sur la paix et la justice.

Porte-parole politique de ses organisations constitutives (la CSC, la Mutualité chrétienne, Vie Féminine, la JOC, les Equipes Populaires, le groupe ARCO), le MOC offre par ailleurs différents services afin de rencontrer les besoins sociaux présents à tous les niveaux de notre société, particulièrement dans le monde populaire.

Promotion de la santé

Parallèlement à l'action menée par son service Infor Santé chargé du développement de la promotion de la santé dans les divers secteurs de l'activité mutualiste, la MC Liège a noué un partenariat avec deux centres locaux de Promotion de la Santé (CLPS).

Les centres locaux de promotion de la santé sont des organismes agréés et subsidiés par la Communauté française dans le cadre du Décret du 14 juillet 1997 définissant l'organisation de la promotion de la santé. Leurs missions sont identiques mais chaque CLPS a ses propres spécificités et s'adapte aux besoins de la population et des professionnels de l'arrondissement concerné.

Le Centre Liégeois de Promotion de la Santé (CLPS)

La spécificité du Centre Liégeois de Promotion de la Santé (CLPS) se situe dans des actions menées en priorité en lien avec les publics précarisés. Cette orientation fait suite à la constatation par les professionnels de l'arrondissement de Liège de la fragilité croissante de la population. Faisant suite au long projet «promotion de la santé et précarité sociale», 2009 a vu se mettre sur pied un réseau liégeois d'observation des réalités sociales de santé de l'arrondissement de Liège : ROSALIE. La Mutualité chrétienne, la mutualité Solidaris, le CRIPEL, la Ville de Liège, l'Intergroupe liégeois des maisons médicales en font notamment partie.

Le Centre Local de Promotion de la Santé de Huy-Waremme

Le Centre Local de Promotion de la Santé de Huy-Waremme est plus particulièrement spécialisé dans des projets concernant la parentalité et le bien-être, thèmes rassemblant les préoccupations de beaucoup d'acteurs des deux arrondissements.

Maintien à domicile

Aide & Soins à Domicile Liège-Huy-Waremme

Voir accord de collaboration page 40.

Centre Familial de la Région wallonne

Voir accord de collaboration page 42.

Solival Wallonie-Bruxelles

Voir accord de collaboration page 52.

Personnes handicapées

Outre son action associative à travers Altéo et son soutien actif à Cap48, la MC Liège marque son intérêt pour la problématique de la personne handicapée par des collaborations avec 3 associations et un organisme public.

CESAHM

Voir accord de collaboration page 43.

Le Bercail

Agréé par l'AWIPH, le Bercail est un service résidentiel de nuit et d'accueil de jour pour personnes handicapées adultes. Cette asbl coordonne notamment l'opération gaufres qui a lieu une fois par an.

Relieh

Relieh est l'abréviation de REseau LIégeois pour le logement des personnes en situation de Handicap. Son domaine d'activité s'articule autour de la mise en réseau d'associations, services ou institutions, généralistes ou spécialistes en vue de répondre aux besoins de logement de personnes en situation de handicap dans la région liégeoise. L'asbl espère dans un avenir proche l'engagement de personnel pour assurer concrètement la coordination et la mise en réseau.

Cap48

Cap48 vise une initiative bénévole de la RTBF. La MC Liège et la mutualité Solidaris s'associent à l'action de Cap48 sur la région liégeoise qui vise à placer les questions liées au handicap au cœur des préoccupations de notre société, qu'il soit physique, mental, sensoriel ou social. Cap48, c'est :

- la solidarité avec les personnes handicapées,
- la solidarité avec les jeune
- un engagement citoyen.

AWIPH Commissions subrégionales de Liège et de Huy-Waremme

Organisme public placé sous la tutelle du Ministre wallon de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances, l'AWIPH est chargée de mener à bien la politique wallonne en matière d'intégration des personnes handicapées.
Elle propose des aides à l'emploi et à la formation, des interventions financières dans l'acquisition ou l'équipement de matériel spécifique qui favorise l'autonomie au quotidien.
Elle agrée et subventionne aussi des services qui accueillent, hébergent, emploient, forment, conseillent et accompagnent les personnes handicapées.
Les commissions subrégionales de coordination ont pour mission de promouvoir la concertation et la coordination des services sociaux s'adressant aux personnes handicapées dans des zones géographiques déterminées.
Depuis sa création en 1997, la Commission de Liège s'est centrée sur la mise en évidence et l'évolution des besoins des personnes dont l'intégration et la vie en société sont entravées par une déficience ou un handicap, avec l'objectif de mobiliser les partenaires de l'action sociale et les réseaux de proximité vers une amélioration de l'inclusion sociale de ces personnes. La Commission de Huy-Waremme s'est centrée, dès sa création en 1997, sur la mise en évidence de besoins non satisfaits en matière d'intégration de la personne handicapée, sur la recherche de solutions concrètes pour promouvoir sa participation réelle à la vie sociale et sur l'information la plus large possible

Personnes âgées

Parallèlement à son action associative à travers l'UCP, la MC Liège soutient deux organismes :

La Clairière de Fayenbois - Promotion des aînés

Voir accord de collaboration page 50.

Vieillir et vivre l'Avenir

Vieillir et vivre l'avenir aide les personnes âgées, malades, handicapées, isolées au niveau financier, culturel, de l'autonomie des mouvements et des gestes, de l'entourage familial, social ou de voisinage.
L'objectif visé est la création de petites unités de vie en Wallonie où la personne vieillissante peut encore avoir un projet de vie personnel qui s'inscrirait dans un "projet commun", ce qui lui permettra de rester active et de vivre pleinement sa vie au lieu de subir la vie que d'autres lui ont préparée sans lui avoir au préalable demandé son avis ou à tout le moins lui proposer de choisir.

L'objectif visé est la création de petites unités de vie en Wallonie où la personne vieillissante peut encore avoir un projet de vie personnel qui s'inscrirait dans un "projet commun", ce qui lui permettra de rester active et de vivre pleinement sa vie au lieu de subir la vie que d'autres lui ont préparée sans lui avoir au préalable demandé son avis ou à tout le moins lui proposer de choisir.

Scolaire et parascolaire

HELMo

Née de la fusion des Hautes Ecoles HEMES et ISELL, HELMo regroupe plusieurs écoles d'enseignement supérieur réparties en cinq catégories : pédagogique, paramédical, social, économique, technique.

Elle s'adresse aux étudiants belges et étrangers porteurs d'un certificat d'enseignement secondaire (CESS) ou autre titre équivalent. HELMo emploie des enseignants porteurs des titres requis dans l'enseignement supérieur.

Santé mentale

La Clinique psychiatrique des Frères Alexiens

La Clinique est spécialisée dans 4 domaines d'activité : traitement psychiatrique hospitalier, décompensation psychiatrique chez l'adulte, assuétudes, psycho-gériatrie.

Dans le cadre de cette activité, la clinique emploie des professionnels recouvrant divers métiers : médecins psychiatres et généralistes, psychologues, travailleurs sociaux, ergothérapeutes, kinésithérapeutes, logopèdes, infirmiers, éducateurs, aides-soignants. La clinique compte 233 lits agréés d'hospitalisation complète ainsi qu'un hôpital de jour agréé pour 25 places.

Un service de réadaptation fonctionnelle (ouvert en 1980) propose aux patients des ateliers d'ergothérapie, de la kinésithérapie, de la psychomotricité et de la relaxation, une piscine, une salle omnisports, des locaux pour de la psychothérapie individuelle et de groupe, ainsi qu'un service de logopédie. Une maison de soins psychiatriques (30 places) est destinée aux patients stabilisés.

L'asbl Revers

Créée par le Siajef (service de santé mentale actif dans le quartier Saint-Léonard depuis 1986), l'asbl Revers prend soin de personnes en souffrance (détresse psychologique/psychiatrique) par la création d'espaces décentrés du champ médical. Divers ateliers, fréquentés en moyenne chacun par une dizaine de personnes, sont organisés tout au long de la semaine : écriture, expression, peinture/dessin, alphabétisation, médias, image imprimée, information sociale, musique, cuisine, etc. L'objectif final de Revers est donc de relier les personnes par de l'action collective et en se basant sur la culture comme instrument indispensable à l'homme pour exister. L'asbl emploie des professionnels recouvrant divers métiers : éducateur, psychologue-musicien, coordinateur (romane), artistes ...

La plateforme psychiatrique liégeoise (PFPL)

La plateforme psychiatrique liégeoise (PFPL) est un organe officiel de concertation qui regroupe les institutions du secteur des soins de santé mentale.

Son territoire d'action couvre la Province de Liège, à l'exception des communes de la Communauté germanophone de Belgique. Ses membres sont les institutions du secteur.

La Plate-Forme Psychiatrique Liégeoise est un interlocuteur officiel pour les pouvoirs publics fédéraux, régionaux et communautaires en matière de soins de santé mentale. A ce titre, elle sert de vecteur de communication de l'information entre les institutions et les pouvoirs publics.

PFPL
PLATE-FORME PSYCHIATRIQUE
LIÉGEOISE ASBL

en-Vies

Voir accord de collaboration page 22.

Les centres de santé mentale et polycliniques

La Mutualité chrétienne de Liège a noué des partenariats avec les centres de santé mentale ou polycliniques suivants :

- **Polyclinique Notre-Dame des Anges à Glain (Liège)**
  rue Emile Vandervelde 67 à 4000 Liège
  Tél. : 04 224 73 01
- **Polyclinique Notre-Dame à Waremme**
  rue de Sélys-Longchamps 47 à 4300 Waremme
  Tél. : 019 33 94 11
- **Polyclinique Saint-Vincent à Rocourt (Liège)**
  rue François Lefèbvre 207 à 4000 Liège
  Tél. : 04 239 47 00
- **Centre de Réadaptation de l'Enfant - CRE (Liège)**
  rue Hors-Château 61 à 4000 Liège
  Tél. : 04 222 13 07
- **Psycho-J**
  rue Hors-Château 59 à 4000 Liège
  Tél. : 04 223 55 08
- **Service de Santé Mentale l'Accueil**
  rue de la Fortune 6-8 à 4500 Huy
  Tél. : 085 25 42 26
- **Cites - Clinique du Stress**
  Montagne Sainte-Walburge 4A à 4000 Liège
  Tél. : 04 254 79 05
- **Polyclinique de l'Espérance**
  rue Saint-Nicolas 447 à 4420 Montegnée
  Tél. : 04 224 98 30
- **PsyLiège**
  quai Mativa 58/11 à 4020 Liège
  Tél. : 0471 06 73 56
- **Clinique Psychologique et Logopédique de l'Université de Liège (CPLU)**
  boulevard du Rectorat 3, Bâtiment 33 à 4000 Liège (Sart-Tilman)
  Tél. : 04 366 92 96

Dans le cadre de son assurance complémentaire, la MC Liège intervient dans le coût des consultations prestées par un psychologue dans ces centres de santé mentale ou polycliniques.

Secteur hospitalier

Depuis qu'elle a fait le choix de ne plus gérer elle-même des hôpitaux, la MC Liège a toutefois maintenu des collaborations étroites avec deux importantes institutions.

Le CHC

Voir accord de collaboration page 49.

La Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens

Voir ci-avant : Santé mentale.

Matériel médical et bandagisterie

Voir accord de collaboration page 52.

Autres secteurs

L'Alternative

L'Alternative est une asbl patrimoniale en soutien à des activités sociales. Elle a pour but principal de rechercher, promouvoir et réaliser une aide auprès des personnes malades, accidentées, handicapées, âgées ou toute autre personne requérant un service d'aide.
Parmi ses activités, on recense :

- la gestion du syndic du centre médical d'Amercœur,
- la gestion financière du compte «1 heure d'aide aux plus démunis»,
- l'organisation de l'opération Coup de Cœur en faveur des enfants défavorisés.

La Récré du Cœur

La Récré du Cœur est une asbl gérant des activités sociales de proximité.

Elle apporte un service d'aide et de soins à domicile au bénéfice des familles et des personnes âgées. Elle gère également un centre occupationnel de jour.

Pour réaliser ses buts, elle collabore avec l'Alternative. L'asbl emploie des professionnels recouvrant divers métiers : garde-malades, aide-ménagères (repassage, couture...), hommes à tout faire (travaux de peinture, tapissage, petits dépannages de plomberie et électricité, etc)...

Centre d'Etudes et de Documentation Sociales (CEDS)

L'association a pour but de rapprocher les travailleurs et futurs travailleurs des associations, services et institutions situées en Province de Liège et inscrivant leurs activités dans le domaine de l'action sociale au sens large du terme. Le Centre d'Etudes et de Documentation Sociales de la Province de Liège a pour missions de les informer, de les documenter et d'améliorer leurs connaissances face à l'évolution des réalités sociales.

Les accords de collaboration

ASBL Aide & Soins à Domicile Liège-Huy-Waremme

AIDE & SOINS A DOMICILE

Missions

La Mutualité entend promouvoir et développer l'aide et les soins aux personnes malades, âgées ou handicapées à leur domicile. La mutualité veut favoriser, dans les meilleures conditions de qualité et de prix, l'accès de tous ses membres ainsi que des personnes qui sont à leur charge aux prestations de soins infirmiers dont ils peuvent avoir besoin à leur domicile ou dans un centre de soins. Pour la réalisation de cet objectif, la Mutualité choisit de faire exclusivement appel aux services de soins à domicile développés par Aide & Soins à Domicile. Elle encourage et recommande dès lors à ses membres de s'adresser aux services de soins infirmiers précités, sans préjudice du respect du principe de la liberté de choix laissé au patient tel que celui-ci est prévu dans les conventions entre les organismes assureurs et les organisations professionnelles de prestataires de soins infirmiers.

La Mutualité entend participer et collaborer à la mise sur pied et au fonctionnement de services collectifs et familiaux coordonnés en vue d'améliorer la santé de la population, services tels que ceux d'aide aux familles, aides ménagères, gardes à domicile et gardes d'enfants malades.

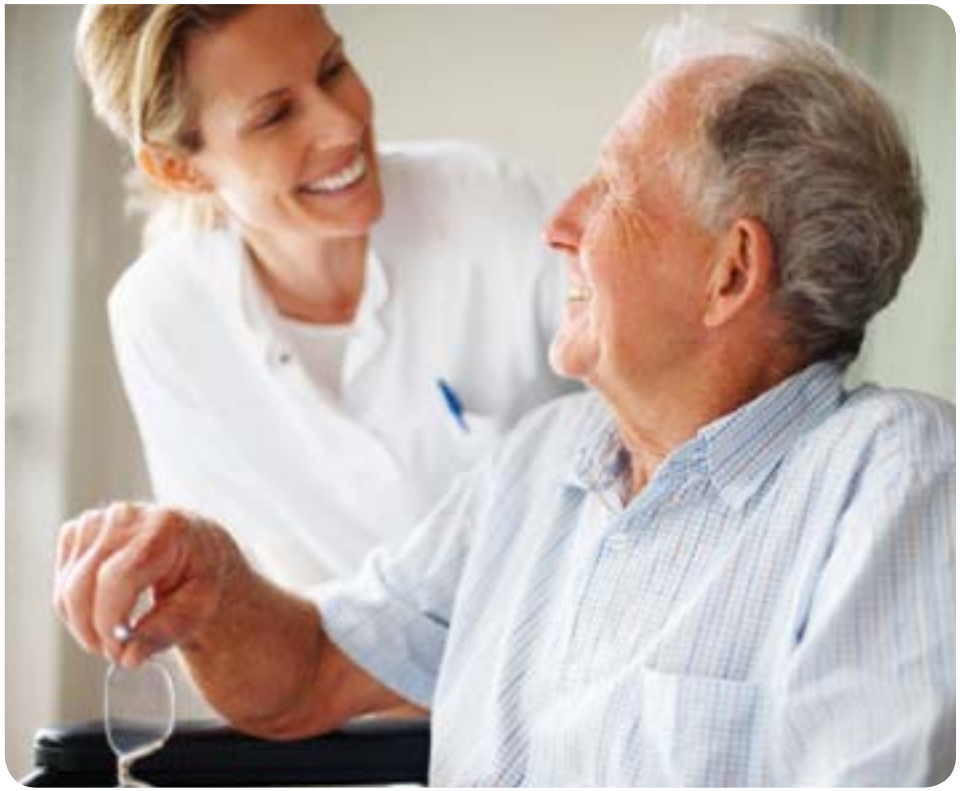
L'asbl comprend, depuis 1999, 3 centres intégrés :
- **Liège :** rue d'Amercœur 55
- **Huy-Waremme :** quai de Compiègne 75 à Huy
- **Ourthe-Amblève :** place Marcellis 10 à Aywaille

asbl Croix jaune et Blanche

Faits marquants

- En 2011, pour notre mutualité, l'asbl a assuré :
  - 168 693 visites pour 9 670 patients pour le centre de Liège
  - 74 312 visites pour 3 844 patients pour le centre de Huy-Waremme
  - 75 025 visites pour 4 410 patients pour le centre d'Ourthe-Amblève

- Cette année, dans le cadre des soins continus pédiatriques, 18 enfants (15 en 2010) ont été suivis en soins infirmiers et 31 enfants (28 en 2010) ont été pris en charge par les services d'ASD. Ce service offre la possibilité aux enfants gravement malades et à leur famille de choisir leur lieu de vie et d'éviter les hospitalisations à répétition. Les relations entre le service et les spécialistes hospitaliers se sont renforcées et ont permis un meilleur accompagnement des patients. Le service est représenté aux CA de la Plate forme de soins palliatifs de la Province de Liège et à la Fédération wallonne de soins palliatifs. Cette représentation permet au personnel des différents services d'ASD de bénéficier de formations liées aux enfants gravement malades.



- Poursuite du travail avec l'ergothérapeute dans le cadre du nouveau projet de l'INAMI pour les personnes âgées fragiles. Le but de ce projet est d'adapter les conditions de vie au domicile de ces personnes et ainsi maintenir au domicile une continuité des soins, soutenir et soulager les aidants proches mais aussi conseiller les professionnels. En 2011, 51 patients ont été pris en charge par l'ergothérapeute. La convention avec l'INAMI a été revue et l'ergothérapeute peut prendre en charge des patients profil forfait A (en plus des profils forfait B et C).

Personnel

- 188 infirmiers (132,1 ETP) encadrés par 8 infirmiers responsables (7,24 ETP)
- 4 ouvrières
- 16 employés

- Formation des travailleurs à une sensibilisation dans le cadre de la politique préventive pour l'accompagnement des personnes souffrant d'assuétudes liées à l'alcool et aux drogues sur le lieu de travail. Le médecin du SEPP assure cette formation auprès des membres du personnel infirmier.

Les accords de collaboration

ASBL Aide & Soins à Domicile Liège-Huy-Waremme

AIDE & SOINS A DOMICILE

Missions

La Mutualité entend promouvoir et développer l'aide et les soins aux personnes malades, âgées ou handicapées à leur domicile. La mutualité veut favoriser, dans les meilleures conditions de qualité et de prix, l'accès de tous ses membres ainsi que des personnes qui sont à leur charge aux prestations de soins infirmiers dont ils peuvent avoir besoin à leur domicile ou dans un centre de soins. Pour la réalisation de cet objectif, la Mutualité choisit de faire exclusivement appel aux services de soins à domicile développés par Aide & Soins à Domicile. Elle encourage et recommande dès lors à ses membres de s'adresser aux services de soins infirmiers précités, sans préjudice du respect du principe de la liberté de choix laissé au patient tel que celui-ci est prévu dans les conventions entre les organismes assureurs et les organisations professionnelles de prestataires de soins infirmiers.

La Mutualité entend participer et collaborer à la mise sur pied et au fonctionnement de services collectifs et familiaux coordonnés en vue d'améliorer la santé de la population, services tels que ceux d'aide aux familles, aides ménagères, gardes à domicile et gardes d'enfants malades.

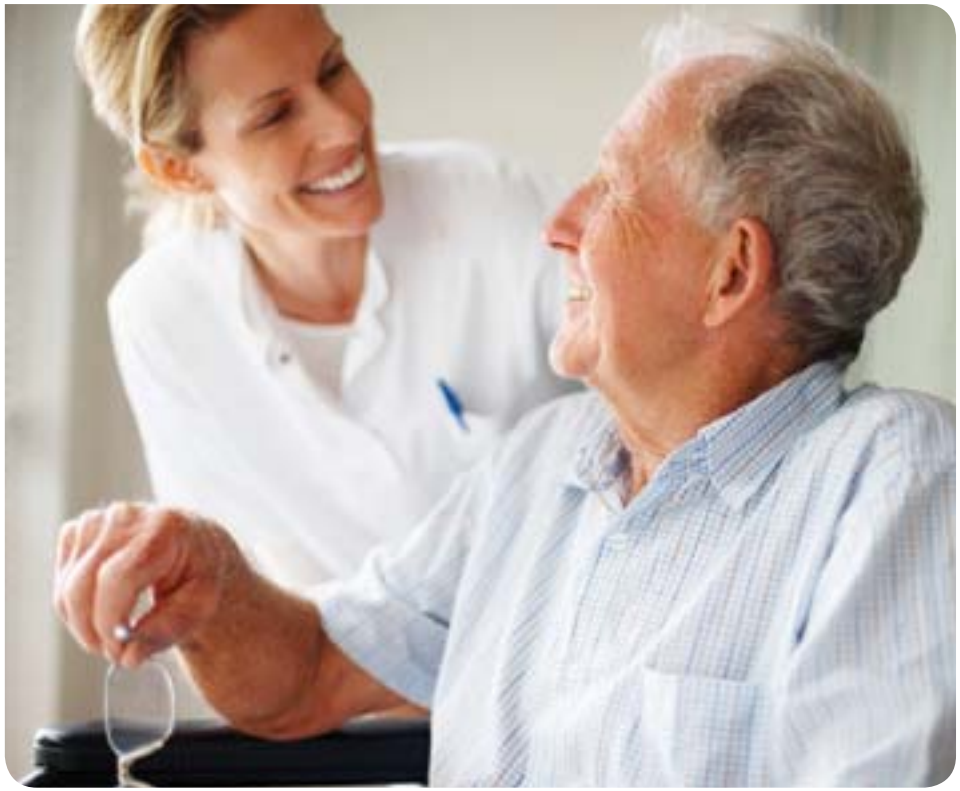
L'asbl comprend, depuis 1999, 3 centres intégrés :
- **Liège :** rue d'Amercœur 55
- **Huy-Waremme :** quai de Compiègne 75 à Huy
- **Ourthe-Amblève :** place Marcellis 10 à Aywaille

asbl Croix jaune et Blanche

Faits marquants

- En 2011, pour notre mutualité, l'asbl a assuré :
  - 168 693 visites pour 9 670 patients pour le centre de Liège
  - 74 312 visites pour 3 844 patients pour le centre de Huy-Waremme
  - 75 025 visites pour 4 410 patients pour le centre d'Ourthe-Amblève

- Cette année, dans le cadre des soins continus pédiatriques, 18 enfants (15 en 2010) ont été suivis en soins infirmiers et 31 enfants (28 en 2010) ont été pris en charge par les services d'ASD. Ce service offre la possibilité aux enfants gravement malades et à leur famille de choisir leur lieu de vie et d'éviter les hospitalisations à répétition. Les relations entre le service et les spécialistes hospitaliers se sont renforcées et ont permis un meilleur accompagnement des patients. Le service est représenté aux CA de la Plate forme de soins palliatifs de la Province de Liège et à la Fédération wallonne de soins palliatifs. Cette représentation permet au personnel des différents services d'ASD de bénéficier de formations liées aux enfants gravement malades.



- Poursuite du travail avec l'ergothérapeute dans le cadre du nouveau projet de l'INAMI pour les personnes âgées fragiles. Le but de ce projet est d'adapter les conditions de vie au domicile de ces personnes et ainsi maintenir au domicile une continuité des soins, soutenir et soulager les aidants proches mais aussi conseiller les professionnels. En 2011, 51 patients ont été pris en charge par l'ergothérapeute. La convention avec l'INAMI a été revue et l'ergothérapeute peut prendre en charge des patients profil forfait A (en plus des profils forfait B et C).

Personnel

- 188 infirmiers (132,1 ETP) encadrés par 8 infirmiers responsables (7,24 ETP)
- 4 ouvrières
- 16 employés

- Formation des travailleurs à une sensibilisation dans le cadre de la politique préventive pour l'accompagnement des personnes souffrant d'assuétudes liées à l'alcool et aux drogues sur le lieu de travail. Le médecin du SEPP assure cette formation auprès des membres du personnel infirmier.

- Afin de pallier le déficit d'infirmiers, le métier d'aide soignante à domicile est en phase de projet pour permettre de maintenir l'effectif nécessaire au bon fonctionnement du service. Le projet pilote s'est vu allonger d'un an et les conventions sont prorogées jusqu'au 31-12-2012.
- Les infirmiers responsables ont suivi des formations dans différents domaines : sensibilisation de la ligne hiérarchique aux accidents de travail, droits du patient, les nouvelles techniques d'alimentation entérale... Les infirmiers ont participé à diverses formations : la communication non violente, l'infirmier et la législation INAMI, l'accompagnement des enfants gravement malades, la sensibilisation aux assuétudes sur le lieu de travail, la conduite défensive, les techniques de pompe...

Perspectives

- Fidéliser la patientèle et renforcer les contacts avec les prescripteurs, les médecins traitants et hospitaliers.
- Développer l'activité de l'ergothérapeute, avec l'extension possible de l'activité via un deuxième appel à projet de l'INAMI.
- Mettre en place une équipe mobile, financée par le Fonds Maribel, destinée à remplacer un collègue soudainement absent sans pour cela peser sur la flexibilité du personnel.

asbl Aide familiale Liège-Huy-Waremme

Faits marquants

Service aide familiale

276 aides familiales et séniors ont presté 230 594 heures chez les bénéficiaires. 374 nouvelles situations ont été prises en considération pour un total de 1 600 dossiers de bénéficiaires. 153 411 heures ont été prestées par des aides familiales en faveur de membres de la Mutualité Chrétienne, soit 67 % du total des heures prestées par les aides familiales et séniors.

Service garde à domicile

- 29 gardes à domicile ont presté 26 710 heures dont une partie de celles-ci en prestations de nuit.
- Les gardes à domicile ont eu la possibilité de suivre différentes formations : Procurer des soins relationnels aux personnes désorientées, Des outils et des idées pour animer et occuper, Vivre au domicile ou en maison de repos...les limites du possible, Hygiène des mains, Déontologie / Facebook, et la Manutention.
- Les gardes faisant partie de l'équipe soins continus pédiatriques ont suivi une formation supplémentaire : Les enfants gravement malades, les accompagner dans la sérénité.

Service garde d'enfants maladies

- Le service s'est occupé de 491 enfants (82 % ont moins de 6 ans) issus de 375 familles. Parmi celles-ci, 261 (soit 70 %) sont membres de la MC Liège qui est identifiée par le service comme l'une des principales sources de transmission des demandes de garde.
- Le service emploie 18 puéricultrices. Ces dernières ont suivi 4 modules de formation cette année : Hygiène des mains, Partenaire des parents pour un bien-être de l'enfant, Déontologie / Facebook, et Les pleurs et les colères chez l'enfant.
- Les puéricultrices faisant partie de l'équipe soins continus pédiatriques ont suivi une formation supplémentaire : Les enfants gravement malades, les accompagner dans la sérénité.

Service aides ménagères APE

- 30 aides ménagères ont presté 20 072 heures auprès de 165 personnes. La majorité des demandes concernent des personnes isolées (+ de 78 %) et des personnes de plus de 60 ans (90 %).
- Cette année, les aides ménagères ont pu bénéficier de formations sur les thèmes : Les actes limites, L'hygiène des mains, Déontologie/Facebook, Sensibilisation et éveil à une consommation responsable, Si on faisait un budget... ?

Perspectives

- Intensifier les collaborations avec les professionnels d'ASD.
- Diversifier l'offre de services pour répondre aux nouveaux besoins de la population.
- Continuer à défendre le renforcement du secteur non-marchand subventionné pour contrer la marchandisation des services d'aide aux personnes.

Aide & Soins à Domicile Liège-Huy-Waremme coordination

Le Gouvernement fédéral et la Région wallonne ont progressé dans la structuration des soins de la première ligne en créant et en finançant les Services Intégrés de Soins à Domicile (SISD), en redéfinissant les missions des centres de coordination et en répartissant les tâches entre eux.

La répartition des tâches a été définie en trois niveaux :

- un premier niveau concerne les contacts entre le patient et les prestataires de soins.
- un deuxième niveau (local) est le lieu de coordination multidisciplinaire lorsqu'elle s'avère nécessaire entre les acteurs autour du patient. C'est le niveau où se situe le centre de coordination de soins et de service à domicile.
- un troisième niveau (zonal) regroupe l'ensemble des acteurs sur une zone géographique définie. Il s'articule avec les services et structures existants sur le territoire y compris avec les hôpitaux. C'est le niveau où se situe le service intégré de soins à domicile (SISD).

Le décret du 29-04-2009 réforme, par sa volonté d'améliorer la qualité des prestations, les centres de coordination et définit le métier de coordinatrice.

Faits marquants

- Quelques chiffres :
  - 346 nouvelles demandes (36 % de la famille ou de l'entourage et 36 % de l'hôpital) ont été enregistrées.
  - 651 personnes sont allées au centre d'une coordination (83 % personnes de plus de 60 ans).
  - Les coordinatrices ont organisé 175 réunions et réalisé 557 visites au domicile, à l'hôpital…
- L'appropriation du nouveau logiciel lié au décret en application depuis le 01-01-2010 et l'encodage de tous les dossiers permettent l'analyse plus fine de données liées au public ainsi que de leurs besoins. C'est également sur ces bases que les subventions seront distribuées à l'avenir.
- Formation-Rencontre pluridisciplinaire entre la MC et ASD autour du thème de la nouvelle brochure de l'ANMC Etre accompagné à domicile : préparation et animation conjointes de la formation sous forme d'une rencontre dynamique et interactive autour des services communs de nos 2 structures (11 séances de 4h ont rassemblé 150 travailleurs : conseillers mutualistes, ergothérapeutes, travailleurs sociaux MC/ASD, infirmiers chefs, coordinatrices, téléphonistes, responsables ASD/MC).
- Renouvellement des conventions avec les services et prestataires de soins qui interviennent auprès de nos patients et recherche de nouveaux partenariats avec les prestataires et les services du domicile.
- 11 MR/MRS ont choisi notre centre pour signer une convention (obligation de la RW pour les structures MR/MRS de collaborer avec les centres de coordination de services à domicile).
- Participation active au Groupe de travail à l'initiative du GLS (SISD liégeois) qui rassemble les centres de coordination du territoire afin d'améliorer la collaboration avec les hôpitaux et d'établir des règles de bonnes pratiques entre les différents centres de coordination.
- Création d'une cartographie des centres de coordination du territoire et présentation du nouveau décret aux services sociaux des hôpitaux liégeois (37 assistants sociaux des hôpitaux étaient présents le 22-11-2011).
- Dans le cadre de la Commission Santé de Beyne-Heusay (qui rassemble les services sociaux des différentes mutualités, l'ONE et les services qui ont la santé dans leurs missions sur la commune), organisation d'une conférence sur le thème : Vers une communication de qualité, heureux qui communique, qui a intéressé 350 personnes le 24 novembre.

Perspectives

- Maintenir et développer les missions de la coordination tant au niveau des soins continus adultes et enfants que des prises en charge à la sortie des hôpitaux ou des situations aggravées au domicile.
- Participer à une journée rencontre-formation sur les services à destination des personnes en perte d'autonomie le 23-03-2012 au Domaine de Nivezé.
- Maintenir notre présence au sein des différents réseaux du territoire.
- Rencontrer les services sociaux des hôpitaux en partenariat avec le service Social de la MC et mettre l'accent sur la complémentarité de l'offre de nos services pour l'affilié.

Centre familial de la region wallonne

Missions

Un accord de collaboration unit la Mutualité au Centre Familial. Celui-ci s'engage à répondre aux besoins des membres de la Mutualité en ce qui concerne l'aide, le soutien et l'accompagnement à domicile. La personne aidée est au centre des préoccupations du service et celui-ci travaille à une constante amélioration de la qualité de l'aide apportée.

Le Centre Familial de la Région Wallonne asbl est une association d'aide à domicile pluraliste dont la principale mission est d'offrir les services d'une équipe d'aides familiales et de gardes à domicile aux personnes âgées, malades et handicapées. L'action de ces professionnels s'adresse également aux familles qui vivent des moments difficiles.

Faits marquants

- Prise en charge par les aides familiales de situations vitales, de plus en plus nombreuses, diversifiées et complexes. En 2011, 133 000 heures ont été prestées sur la ville de Liège et ses environs.
- Une équipe de gardes à domicile diplômées est disponible 24 heures/24. Ces professionnels travaillent auprès de personnes âgées, malades, handicapées en perte d'autonomie. Ils ont pour mission de veiller une personne, de favoriser son bien-être tant en journée que la soirée ou la nuit. En 2011, 21 500 heures ont été prestées, soit cinq fois plus qu'en 2004.
- Poursuite avec toutes les équipes du travail sur la qualité de l'aide apportée.
- Travail sur la visibilité de l'association et volonté de s'inscrire dans le réseau associatif liégeois afin de créer des liens, d'augmenter la qualité de travail et notre capacité à bien orienter nos bénéficiaires si nécessaire.
- Participation aux salons organisés par l'associatif liégeois : Retrouvailles, Papi'on…

Perspectives

- Volonté de réaliser le contingent mis à notre disposition par le Service Public de Wallonie (127 000 heures) afin d'aider un maximum de bénéficiaires qui ont besoin d'une aide familiale.
- Volonté d'augmenter notre offre de gardes à domicile en journée, soirée et nuit (>30 000 heures).
- Engagement de personnel diplômé, aux compétences tant de savoir-faire que de savoir-être, capable d'affronter la complexité et la diversité des situations en fournissant une réponse pointue de qualité.
- Poursuite d'un programme de formation adapté aux situations pointues : soins palliatifs, troubles psychiques, Alzheimer et autres démences, polyhandicaps, grand âge, familles en difficultés, maladies graves et évolutives…

Centre médical héliporté

CMH
Centre Médical Héliporté
L'URGENCE, C'EST VOUS

Missions

Le Centre Médical Héliporté (CMH) asbl est un service médical d'urgence et de réanimation par héli-

coptère. L'hélicoptère du CMH est disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7, partout en Belgique, pour toute mission d'aide médicale urgente à la demande exclusive du 112, le numéro d'appel centralisé coordonnant les moyens de secours urgent en Belgique.
La base principale du Centre Médical Héliporté est installée à Bra-sur-Lienne, au centre d'une zone rouge située à la frontière des provinces de Liège, Namur et Luxembourg. Cette zone d'intervention est inaccessible pour tout secours terrestre en aide médicale urgente en moins de 15 minutes.

Le CMH offre un service médical professionnel et de qualité, dans l'intérêt unique de chaque patient. L'outil principal d'intervention du CMH est un hélicoptère. Toutes les missions du CMH sont assurées par une équipe composée de trois intervenants spécialistes aux fonctions complémentaires : un médecin spécialisé en médecine d'urgence, un infirmier spécialisé en soins intensifs et soins d'urgence, un pilote d'hélicoptère formé pour des missions de type médical. En complément de son service héliporté, l'asbl CMH dispose d'une voiture de type SMUR, utilisée lorsque le vecteur héliporté est indisponible pour certaines raisons techniques ou climatiques.

Faits marquants

Balisage automatique

Depuis fin 2009, le Centre Médical Héliporté exploite un système d'éclairage et de balisage automatique de terrains de football. Ce système permet d'assurer une plus grande efficacité des missions héliportées effectuées de nuit, dès lors qu'elles représentent 30 % des réquisitions annuelles. L'exercice 2011 témoigne de l'important travail de sensibilisation et de prospection réalisé afin d'optimiser le maillage géographique de terrains équipés de ce système.
Au 31 décembre 2011, 62 terrains étaient équipés du système de balisage et une vingtaine de nouveaux projets d'équipement sont à l'étude.

Participation au Congrès AIR MED 2011

Le Centre Médical Héliporté a participé au congrès international AIR MED de Brighton (Royaume-Uni), rassemblant les meilleurs acteurs du sauvetage aérien et du secours héliporté. Le Docteur Didier Moens, orateur invité en tant que coordinateur médical du CMH, y a présenté une étude scientifique sur l'utilisation de l'hélicoptère médicalisé dans la prise en charge de patients souffrant d'un infarctus aigu du myocarde. Les résultats de cette étude démontrent que chaque patient atteint un plateau technique hospitalier spécialisé en coronarographie dans un délai inférieur à 90 minutes suivant l'appel au 112. La présentation des résultats de cette étude renforce par ailleurs tous les scores déterminant les gains de temps significatifs enregistrés par l'utilisation du vecteur héliporté. Elle souligne enfin l'utilité du vecteur héliporté en tant que moyen complémentaire des services d'urgence terrestres.

Actions de sensibilisation

Au cours de l'année 2011, l'asbl Centre Médical Héliporté a mené plusieurs actions de sensibilisation, s'adressant directement ou indirectement à la population. La direction opérationnelle du CMH, par le biais de son département Communication, a notamment rencontré toutes les communes soutenant le projet de l'asbl. L'intégralité des actions de communication menées en 2011 poursuivait deux objectifs fondamentaux : d'une part, sensibiliser la population à l'utilité et aux compétences de l'asbl Centre Médical Héliporté et, d'autre part, sensibiliser toutes personnes à l'appel au 112 en cas d'urgence.

Statistiques

Le bilan de l'activité opérationnelle se clôture avec un total de 1 261 missions où un contact patient a été établi. Cette statistique se ventile entre 1 102 missions héliportées et 159 missions réalisées avec le SMUR voiture. Le CMH enregistre une augmentation statistique en 2011 qui s'explique par une météo relativement clémente et par une meilleure utilisation du vecteur par les centres 112.

Perspectives

L'asbl Centre Médical Héliporté poursuit son étroite collaboration avec le Service Public Fédéral de la Santé Publique, dans l'objectif d'aboutir à l'établissement d'un cadre légal reconnaissant le vecteur héliporté comme un dispositif de l'aide médicale urgente. L'absence de gouvernement au cours de l'année 2011 a bloqué temporairement la possibilité de statuer sur l'Arrêté Royal visé. En 2012, le Centre Médical Héliporté envisage de nouveaux contacts avec le Ministère Fédéral de la Santé Publique.

La direction opérationnelle du CMH poursuit parallèlement un travail de sensibilisation auprès de la direction médicale des centres 112, afin d'optimiser une régulation de qualité dans la réquisition du vecteur héliporté pour des missions d'urgence.

CESAHM

Mission

Un accord de collaboration unit l'asbl CESAHM à la MC Liège. Par cet accord, la mutualité entend favoriser, dans le cadre de la santé mentale, l'existence d'un centre occupationnel pour handicapés mentaux sévères et promouvoir, dans la mesure du nécessaire et possible, une formule pour leur hébergement.

Faits marquants

L'asbl compte 4 services :

Les SAJA CESAHM et les Ateliers Hainchamps

Ces deux services d'accueil de jour pour personnes handicapées adultes accueillent 26 personnes quotidiennement. Une nouvelle convention de livraison de potage bio bi-hebdomadaire à la MC Liège a ouvert un champ supplémentaire de valorisation pour les personnes accueillies qui amènent le fruit de leur travail au sein d'une entreprise «classique». L'évaluation menée en concertation avec les deux parties fin d'année est très positive : motivation et valorisation pour nos personnes accueillies, satisfaction et convivialité pour les membres du personnel de la Mutualité chrétienne.

Ce beau projet saisonnier (octobre-avril) se clôturera par une excursion extraordinaire financée par les rentrées supplémentaires consécutives à cette activité.

Pour répondre à une demande répétée du Conseil des Usagers, nous avons diversifié les propositions de pratiques sportives. Une éducatrice ayant une formation en éducation physique a été engagée en juillet à mi-temps et organise diverses activités : parcours Vita, athlétisme (en extérieur) ou multisports (en salle) en fonction de la saison, tennis de table et ponctuellement tennis, bocchia, basket et badminton. Ces activités viennent s'ajouter à celles déjà pratiquées en 2010 : marche (dans les bois), équitation, Taï-chi-chuan (gymnastique chinoise), piscine.

Logement Hainchamps

Il s'agit d'un logement communautaire occupé par 5 dames. La solidarité développée entre les 5 habitantes, qui vivent ensemble depuis deux ans, est un beau facteur de leur autonomie partielle. La permanence téléphonique, toujours disponible, n'est utilisée que très ponctuellement. Pendant la semaine, elles mènent une vie active : une personne fréquente le centre de jour CESAHM, deux autres fréquentent les Ateliers Hainchamps et deux autres participent à différentes activités de volontariat (Croix-Rouge, Oxfam) et de formation ou de loisir (cours de français, d'informatique, activités collectives au service d'accompagnement Les Chanterelles).

Deux samedis par mois a lieu un atelier créatif et, depuis septembre 2011, une activité «marche dans les bois». Pour améliorer le confort, quelques aménagements ont été réalisés dans le bâtiment et le jardin (nouvelle pelouse, peinture et éclairage de la cours et du sentier...).

SACHA

Ce service d'accompagnement pour personnes handicapées adultes suit 22 personnes.

En 2011, le service a pris un nouveau tournant. Une chef de service a été engagée à mi-temps et le service a déménagé dans de nouveaux bureaux au centre d'Aywaille. Une première activité collective, avec pour thème La vie relationnelle et affective, a été organisée en collaboration avec le Planning familial d'Ourthe-Amblève. L'inauguration des nouveaux bureaux aura lieu le 4 mai 2012.

ASBL en-vies

Missions

Un accord de collaboration est conclu avec la MC Liège et l'ASBL en-Vies. La Mutualité entend promouvoir l'aide aux victimes en collaborant avec l'ASBL en-Vies dans le but de fournir à ses membres des informations et des aides thérapeutiques destinées à améliorer leur bien-être lorsque ceux-ci ont été victimes d'un événement traumatisant incluant la responsabilité d'un tiers (violence, accident de la route, accident thérapeutique, harcèlement...). L'ASBL en-Vies a pour but la création d'un centre de victimologie et d'aides pluri-professionnelles pour un mieux vivre. Elle vise en priorité les personnes bloquées dans leur existence par un traumatisme, à savoir les victimes. L'association offre à toute personne intéressée, en un même lieu, le plus d'informations possible ainsi que des soins divers et complémentaires. L'association s'engage à répondre aux besoins des membres de la Mutualité qui souhaitent être informés, aidés ou soignés par des professionnels tels que médecins, psychiatres, psychologues, diététiciens, esthéticiens, masseurs thérapeutiques... ainsi que d'autres disciplines complémentaires au traitement d'un traumatisme et au mieux-être tels que bibliothèque spécialisée, Qi Gong, le yoga, les cours de «réparation de soi», la self-défense, les groupes de parole...

Faits marquants

Les activités de l'Asbl ont continué à se développer durant l'année 2011 avec l'établissement de nouveaux partenariats, la mise en place de nouveaux projets et une stabilisation du nombre de rendez-vous. Cette augmentation de la charge de travail a nécessité la mise en place d'une direction permanente ayant pour mission de prendre en charge la gestion quotidienne et prospective de l'asbl en-Vies.

De nouveaux professionnels sont également venus compléter l'équipe déjà existante et permettent à l'asbl d'offrir une offre de soins complète comprenant des professionnels complémentaires issus des milieux de la justice, de la santé mentale et du bien-être. Les activités déjà mises en place ont pu être poursuivies :

- consultations individuelles (psychologique, juridique, bien-être)
- groupes de soutien/parole/thérapeutiques
- offre d'écoute et de soutien gratuite durant les heures d'ouverture du Centre
- partenariat avec le Barreau de Liège permettant d'offrir aux bénéficiaires l'accès à une aide juridique «pro deo» dispensée par des avocats spécialement formés par l'Asbl en victimologie et psychologie

L'asbl continue à œuvrer à la création de liens entre ces différents domaines notamment aux travers de formations et de partenariats alliant santé mentale, justice et bien-être. L'asbl met à disposition des locaux et encourage les initiatives des partenaires extérieurs dont les objectifs concordent avec l'objet social de l'Asbl en-Vies.

Le nombre de consultations au sein du Centre en-Vies se maintient autour des 2 500 rendez-vous/an pour l'année 2011 (sans comptabiliser les cours collectifs, groupe de parole ou les «walk in»). Pour l'année 2011, 22 membres de la Mutualité ont bénéficié de 110 interventions financières pour un montant total de 3 225€.

L'asbl a continué à développer des formations tout en poursuivant celles déjà mises en place :

- Mise en place de formations à destination des aides familiales sur le thème de «la charge psychosociale des intervenants sociaux» (9 dates, +/- 20 Aides familiales formées par date)
- Mise en place d'une formation à destination des personnes en règlement collectif de dettes sur le thème «une consommation respectueuse d'un budget en équilibre» (8 séances, +/- 10 personnes par séance)
- Pérennisation des formations en victimologie et psychologie à destination des avocats du Barreau de Liège
- Pérennisation du cycle de formation à destination de nos bénévoles afin de garantir un accueil professionnel des bénéficiaires

Lors de la fusillade du 13 décembre 2011, l'asbl en-Vies a été sollicitée afin d'assurer un soutien psychologique de première et deuxième ligne. Il est important également de souligner l'activation rapide du notre accord de collaboration ainsi que la mise en place d'une procédure simplifiée à destination des affiliés dès les premières heures suivant le drame.

L'asbl a poursuivi ses partenariats existant notamment avec la Ville de Liège, la Province de Liège, la Région Wallonne, le Barreau de Liège et différentes asbl ou institutions actives dans le domaine de la Santé Mentale, de la Justice ou du Bien-être. En 2011, une équipe de travail visant à établir un partenariat durable avec l'intercommunale ISoSL a été mis en place. Les travaux de cette équipe de travail devraient prendre fin en juin 2012 et aboutir à un accord de collaboration.

Force est de constater que l'Asbl en-Vies continue de répondre à une demande réelle et concrète au sein de la population. Elle offre la possibilité à ses bénéficiaires de trouver en un seul lieu un maximum d'aides et d'informations leur permettant de faire face aux situations traumatisantes auxquelles ils sont confrontés.

Bon nombre de ces bénéficiaires étant en situation finan-

cière précaire, l'accès à ce type de soutien et d'aide leur serait quasiment impossible sans l'accord de partenariat conclu avec la Mutualité Chrétienne.
Compte tenu de la paupérisation croissante du public en souffrance, l'asbl en-Vies continue à rechercher activement des subsides et des dons lui permettant de prendre en charge les consultations pour ces personnes par l'intermédiaire d'un compte rubriqué.
Les frais de fonctionnement de l'asbl étant eux aussi croissants, il est également nécessaire d'affecter une partie des ressources à la recherche de subsides de fonctionnement sans lesquels la pérennité du Centre serait compromise.
L'Asbl constate également une recrudescence des problématiques liées au stress (stress post-traumatique, stress professionnel, etc.) notamment en ce qui concerne les intervenants professionnels de première et deuxième ligne dont la charge psychosociale ne cesse d'augmenter.

Perspectives

En 2012, la recherche de subsides et le développement des activités liées au stress vont constituer deux des principaux objectifs opérationnels de l'asbl.

Centre de consultations conjugales & Planning familial Estelle Mazy asbl

Missions

Un accord de collaboration a été établi entre la MC Liège et le Centre de consultations conjugales & Planning familial Estelle Mazy. La mutualité entend collaborer au fonctionnement et au développement du centre en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses membres, particulièrement les jeunes et les jeunes familles qui sont en difficultés relationnelles, affectives ou sexuelles.
Elle entend aussi faciliter l'accès financier de ses membres aux consultations prestées par le centre mais aussi aider celui-ci à développer ses activités, notamment son action en matière de promotion de la santé.

Conformément au décret du 8 juillet 1997 relatif aux centres de planning et de consultations familiales et conjugales, le centre Estelle Mazy s'engage à :
- organiser des consultations psychologiques, sociales, médicales et juridiques et de médiation familiale,
- préparer les jeunes à la vie affective et sexuelle,
- informer les personnes et groupes sur tout ce qui concerne la contraception, la grossesse désirée ou non, l'interruption volontaire de grossesse, les maladies sexuellement transmissibles et tout aspect de la vie sexuelle et affective,
- aider les personnes dans les problèmes d'infertilité, de contraception et dans tout autre aspect de leur vie sexuelle et affective,
- aider les femmes enceintes en difficulté,
- porter à la connaissance du public les notions du droit familial,
- assurer l'éducation et l'information des adultes et des jeunes dans le domaine de la vie relationnelle, affective et de la parenté responsable.

Faits marquants

- Le centre a assuré 5 314 consultations (médicales, psychologiques, sexologiques, juridiques, sociales,...) et 865 nouveaux dossiers ont été ouverts. Le nombre de consultations d'accueil continue d'augmenter légèrement : 1 917 en 2011 pour 1 837 en 2010. En 2011, une fréquentation régulière du centre par des «anciens» consultants a été observée, signe de la qualité du travail mené.
- Les activités associées à l'IVG restent sables et régulières. Sur 67 demandes d'interruption de grossesse, 61 ont été orientées vers Sainte-Rosalie et 1 vers un centre IVG, 2 personnes ont gardé la grossesse et 3 dossiers sont restés sans suite.

Le pic de demande se situe entre 26 et 30 ans. Les raisons invoquées sont : le souhait de ne pas avoir d'enfant pour le moment, ensuite, le sentiment d'être trop jeune, la précarité professionnelle ou encore la rupture avec le compagnon.

Lors des entretiens qui encadrent les demandes d'IVG, la possibilité de confier l'enfant à un organisme d'adoption est maintenant abordée. Cette proposition n'est que très rarement suivie mais permet cependant de proposer une option alternative. Pour cela, des contacts réguliers et fructueux sont pris avec l'ONE.
- Les séances de groupes, groupe de sophrologie et de gestion du stress, ont été un succès. Le groupe a été régulier, motivé et très satisfait.
- Une difficulté majeure a été rencontrée cette année au niveau de la prise en charge psychologique de personnes en demande d'asile. D'une part, pour des raisons financières et d'autre part, pour des raisons philosophiques, le centre a été amené à terminer ces consultations. En effet, les CPAS ne disposent ni d'une politique homogène de prise en charge ni de procédures identiques d'une entité à l'autre. Lors d'un changement de commune, le CPAS qui se retrouve en charge du dossier peut décider de ne plus prendre en charge le suivi psychologique ni les frais d'interprète. Au-delà des coûts, le centre s'est rendu compte que la demande pour ces consultations se rattachait principalement à des traumatismes subis à l'origine du déplacement politique ou médical, ce qui ne coïncide pas avec les missions de type planning.

Actuellement, le centre continue de travailler avec la Croix-Rouge pour les prises en charge gynécologiques et, dans une très faible mesure, psychologique de leurs usagers. Ces consultations peuvent s'accompagner d'un interprète.
- Aménagement d'un local spécifique pourvu de jeux, tableaux, peluches, jouets... afin de poursuivre la lancée de l'augmentation des consultations enfants.
- Poursuite de la réflexion autour des consultations spécifiques LGBT (lesbiennes, gays, bisexuels et transgenres).
- Exploitation des ressources des nouveaux psychologues qui ont intégré l'équipe : l'EMDR (eyes mouvement desensibilization and reconstruction), l'hypnose et la sophrologie.
- Les réunions pluridisciplinaires ont permis d'aborder les thèmes suivants : les procédures et la qualité de l'accueil, la mise en place de projets particuliers (homoparentalité, soutien à la parentalité, groupe deuil...), le rapport d'activités, les limites de l'action et des moyens de l'accueil médical, des discussions de cas, l'éthique de travail par rapport aux consultants qui consultent plusieurs thérapeutes.
- Poursuite des animations en milieu scolaire (primaire et secondaire) ainsi qu'avec le centre culturel «les Chiroux», l'asbl Kaléidos (service de prise en charge des situations d'abus sexuels intrafamiliaux), la maison d'hébergement de l'aide à la jeunesse «Le Cartel», l'asbl Sida sol et le relais santé du CPAS de Liège.
- Participation à des activités de sensibilisation : Move & Go ! (journée de prévention pour les jeunes), semaine de la Santé de la Ville de Liège, Journée mondiale de la lutte contre le Sida.
- Poursuite de l'organisation d'un groupe de parole pour personnes endeuillées.
- Organisation d'une formation adressée aux professionnels travaillant en institution: «La vie affective et sexuelle de l'enfant et de l'adolescent en milieu d'hébergement - Réflexions et stratégies d'encadrement».
- Mise en place d'une étude de faisabilité afin d'évaluer la demande par rapport à la mise en place d'un groupe de parole sur l'homoparentalité.
- L'image du centre a été entièrement retravaillée afin de relancer la promotion de manière efficace : nouveaux logos, affiches, folders, création d'un site internet.

Perspectives

- Rencontrer le Docteur Nisol, nouvelle chef de service de gynécologie de la Citadelle, afin d'envisager la possibilité de travailler avec un assistant en gynécologie une demi-journée par semaine. Cela permettrait d'augmenter la présence médicale au sein du centre de consultation.
- Recentrer les demandes juridiques sur des questions spécifiquement liées aux missions du planning. Suite à la demande de Maître Marichal, un groupe de travail va être constitué pour rassembler des informations à présenter au public sur les questions de droits parentaux, de droit de paternité et les questions juridiques relatives à l'IVG.
- Réfléchir à un cadre de soutien à la parentalité à développer au sein du planning.
- Arriver à dégager des moyens de temps, d'effectif et d'argent afin d'organiser une journée qui associe conférences, échanges de réseau et moment festif.
- Sortir d'un fonctionnement dans l'urgence et la pression tout en poursuivant les activités du centre et viser le passage de catégorie du centre afin d'avoir un effectif plus large.

ASBL Entraide & Santé

Dans la foulée de la restructuration des asbl patrimoniales de la MC Liège, Entraide & Santé, dont l'activité consistait essentiellement dans le passé à une gestion patrimoniale, s'est vu confier de nouvelles missions en matière d'action médico-sociale de la mutualité. Celle-ci a souhaité centraliser le suivi de ses accords de collaboration et des partenariats médico-sociaux au sein d'une asbl distincte, et ce par le biais d'un nouvel accord de collaboration. L'année 2011 a été consacrée principalement à la rédaction de ce nouvel accord de collaboration entre Entraide & Santé et la MC Liège ainsi qu'à la recomposition des instances en vue d'y intégrer les membres de l'ancienne commission médico-sociale, destinée à disparaître. L'accord de collaboration entre la MC Liège et Entraide & Santé comporte les dispositions suivantes :

Objectifs

La MC Liège entend collaborer au fonctionnement et au développement d'initiatives en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses affiliés. Dans ce cadre, elle a pour objectif de collaborer avec d'autres organisations sociales ou mouvements afin de promouvoir le bien-être physique, psychique et social de la population ainsi que sa situation vis-à-vis de la sécurité sociale; elle a également pour but de soutenir et de promouvoir des initiatives d'ordre médico-social ayant pour finalité de garantir aux membres l'accès aux soins de santé.
Pour ce faire, elle entend soutenir tout projet qui s'inscrit dans cette préoccupation et charge l'asbl Entraide & Santé des missions suivantes :

- assurer le suivi et le contrôle des accords de collaboration passés entre la MC Liège et les partenaires du secteur médico-social,
- proposer au Conseil d'administration de la mutualité de nouveaux partenariats ou soutiens financiers et gérer ceux-ci sur mandat de la mutualité,
- initier, favoriser et soutenir financièrement les projets d'actions de terrain dans les collaborations entre les associations du réseau médico-social et la mutualité,
- dynamiser le réseau médico-social, y compris les partenaires non liés par un accord de collaboration,
- faire rapport de la politique médico-sociale au Conseil d'administration de la mutualité,
- répondre aux missions spécifiques que la mutualité lui confierait en rapport avec son objet social.

Engagement de l'asbl E&S

L'association a pour but social le développement et le soutien à toute action d'entraide, de prévoyance ou d'assistance dans le domaine de la santé au sens de la loi du 06-08-1990. Elle a également pour but social de procurer à tous les organismes ou institutions constitués dans le même but toute aide matérielle et morale destinée à faciliter la réalisation de leur but social.
L'asbl s'engage à assurer les missions lui confiées par la MC Liège. Elle veillera plus particulièrement au respect, par les partenaires de la mutualité, de l'accord de collaboration passé avec celle-ci et fera rapport au Conseil d'administration de la MC Liège.
Par ailleurs, les séances du Conseil d'administration d'Entraide & Santé ont été principalement consacrées à une prise de connaissance des différents partenariats qu'entretient la mutualité dans le cadre de sa politique médico-sociale.

Garderie des Tout-Petits

Missions

Un accord de collaboration unit la mutualité à l'asbl Garderie des Tout-Petits (GDPT). Cette dernière s'engage à organiser l'accueil d'enfants de moins de 6 ans au domicile des accueillantes sans discrimination de sexe, d'origine socioculturelle ou philosophique à l'encontre des parents et accueillantes. Le service offre aussi la possibilité d'un accueil adapté pour des enfants ayant des besoins spécifiques (monitoring, handicap...) en mettant en place un accompagnement adapté tant pour l'accueillante que pour l'enfant et sa famille. Basé sur un projet éducatif, en conformité avec le «Code de qualité» de l'ONE, le service proposé par la GDPT favorise le développement, le bien-être et l'autonomie des enfants. Il est ouvert à toutes et tous sans discrimination. Le service veille à l'égalité des chances. Il offre à l'accueillante un encadrement et un processus de formation lui permettant d'acquérir des connaissances sur l'enfant, son développement et sa dynamique relationnelle et d'offrir un accueil de qualité personnalisé.

Faits marquants

- Organisation par la fédération des services maternels et infantiles d'une supervision pour les assistants sociaux sur leur rôle d'encadrement.
- Réflexion sur la formation des accueillantes avec Florence Pirard, chargée de cours et de recherche à l'ULg. L'objet de ces journées était :
  - Comment retravailler notre place d'encadrement dans la formation des accueillantes ?
  - L'élaboration d'un plan de formation à plus long terme : axe de formation établi sur 3 ans en lien avec le code de qualité de l'ONE.
- Rencontre entre les deux coordinatrices accueil référentes pour la GDTP et Monsieur Dubru, conseiller pédiatrique à l'ONE où les sujets suivants ont été abordés : la nécessité d'un médecin de référence pour les accueillantes, le lien avec la consultation de nourrissons de l'ONE, les actes médicaux à poser pour les accueillantes, les traitements médicaux, les situations d'enfants en difficulté, l'élargissement du lien fonctionnel, le suivi sanitaire.
- Formation continuée des accueillantes :
  - Journée de formation organisée avec l'asbl Picsap consacrée à l'accueil d'enfants différents.
  - Journée académique en novembre où une conférence donnée par Monsieur Longneaux, philosophe, sur «La valorisation du métier d'accueillante et l'évolution des familles» ainsi que l'élaboration d'un projet d'accueil personnalisé «A chaque accueillante sa spécificité» en collaboration avec Florence Pirard, psychopédagogue, ont été proposées.

Lors de l'assemblée générale, les points suivants ont été abordés avec les accueillantes :

- La réservation des places d'accueil.
- L'importance de la familiarisation.
- L'importance des grilles théoriques pouvant servir de base à la familiarisation.
- Mise en garde à propos de l'utilisation de Facebook.

- Un travail important a été réalisé avec les accueillantes et les parents sur le respect des contrats d'accueil, gage d'un accueil de qualité.

Perspectives

- Réalisation d'un été des lieux des projets d'accueil individualisés sur base d'un canevas rédigé par le groupe formation.
- Organisation de journées de formation communes aux accueillantes sur des thèmes en lien avec leurs pratiques : observation, acquisition du langage...
- Poursuite du Plan Qualité ONE.
- Organisation par le CHR de la Citadelle d'un recyclage «La mort subite du nourrisson et la réanimation pédiatrique», à raison d'une journée par an.

Les Groupements Professionnels Féminins - Vie féminine

Missions

Un accord de collaboration unit la mutualité à l'asbl Les Groupements Professionnels Féminins. L'association a pour but l'organisation et le soutien des associations destinées à promouvoir la formation et la promotion sociale et culturelle des femmes des milieux populaires. Elle apporte plus particulièrement son soutien à Vie féminine, mouvement féministe d'éducation permanente qui rassemble des femmes d'appartenances différentes quant à la culture, aux convictions, à la foi, en vue de lutter contre les inégalités culturelles, sociales et économiques. Vie Féminine propose aux femmes, des lieux diversifiés tels que des ateliers créatifs, des cours de sports, des ateliers (alphabétisation et français langue étrangère), des formations, des consultations des nourrissons, des espaces de paroles et de bien-être. Ces lieux collectifs diversifiés sont l'occasion pour Vie Féminine de permettre aux femmes d'exprimer leurs vécus, de mettre des mots sur des difficultés, sur des aspirations, sur des désirs, de prendre conscience des inégalités, de confronter des points de vue et de construire ensemble un savoir critique. Cette démarche s'articule autour de thématiques diverses en lien avec les réalités que vivent les femmes. La santé et le bien-être des femmes et de leur famille prennent une place importante dans les projets du mouvement. Les femmes sont au cœur des projets, ce sont elles qui les initient, qui les portent, qui leurs donnent du sens. Cette démarche permet aux femmes d'acquérir de l'autonomie, d'avoir une existence et une reconnaissance sociale, de prendre du pouvoir sur leur vie et d'agir sur leur environnement en vue de transformer la société. Ce processus d'émancipation individuelle et collective est éminemment politique. Les actions de proximité qui sont développées nourrissent des interpellations qui sont adressées aux responsables politiques, économiques et sociaux en vue de changer la société.

Faits marquants

- En 2011, une réflexion collective a été menée afin de produire une méthodologie propre qui allie éducation permanente et option féministe : l'éducation permanente féministe.
- Animations et activités sportives récurrentes relatives à la santé et au bien-être. Ces animations de sensibilisation à la santé mobilisent près de 200 femmes et ce sont 250 femmes qui pratiquent les cours de sport.

- Définition de thématiques prioritaires suite au congrès qui s'est tenu en mai 2010. L'accent a été mis sur le rapport entre temps pour soi et soins aux autres et le rapport au monde médical et à la surmédicalisation.
- Début 2011, un travail spécifique dans la thématique santé a été entrepris. Ce travail a pour but de mettre en évidence l'impact de la prise en charge du soin aux autres par les femmes, sur leur santé. Dans un premier temps, une large expression des femmes sur leurs vécus en matière de prise en charge du soin aux autres a été suscitée. Le manque de services collectifs en matière d'accueil de l'enfance, d'accompagnement des personnes handicapées, des aînés amènent souvent les femmes à endosser ce rôle au détriment de leur autonomie.

- Poursuite du travail spécifique des aînées sur les précarités qui les fragilisent. Au cours du premier semestre 2011, les aînées ont élaboré un manifeste «Pour lutter contre la précarité et parce que nous voulons vivre notre vieillesse dans de bonnes conditions». Au cours du deuxième semestre, les aînées ont préparé et réalisé une action dans l'espace public.
- La réforme imposée par l'ONE a eu des répercussions au niveau des consultations de nourrissons en termes d'accessibilité et de développement de projets de soutien aux familles. Cependant, le travail de soutien à la parentalité a été maintenu à Seraing et dans le quartier nord à Liège. Ces deux consultations sont fréquentées par un grand nombre de femmes issues de l'immigration et par des familles très précarisées. Pour certaines mamans, la consultation est le seul lieu qu'elles fréquentent, en dehors du cercle familial.
- Mise sur pied d'un groupe de paroles à Waremme. Suite à la rencontre du groupe, il a été décidé de se concentrer sur une thématique de santé mentale, de bien-être et de confiance en soi. Tous les quinze jours, le groupe se rassemble, et analyse un sujet précis afin d'outiller les femmes dans leur vie quotidienne. Ce groupe apporte un soutien aux participantes, et aide à construire un réseau et des solidarités entre elles.
- Poursuite du projet «Chemins de femmes» à Waremme et Hannut. A l'aide de la méthode du «WENDO», les groupes permettent aux femmes de s'outiller par rapport aux situations de violence.

Perspectives

- Travailler sur l'appropriation de la méthodologie de l'éducation permanente féministe.
- Organisation d'une journée régionale sur la thématique santé et mise sur pied de projets «Investig'ta santé» à Ans, Oupeye et Aywaille.
- Poursuite du travail des aînées sur la précarité afin de s'approprier le contenu du manifeste «Pour lutter contre la précarité et parce que nous voulons vivre notre vieillesse dans de bonnes conditions» et de le présenter aux politiques.
- Au niveau des consultations des nourrissons, poursuite du travail de soutien à la parentalité et plus particulièrement aux jeunes mamans.

Centre de Planning et de Consultation Familiale et Conjugale de L'Oasis Familiale asbl

Missions

Un accord de collaboration est conclu entre la MC Liège et l'Oasis Familiale asbl. La mutualité entend collaborer au fonctionnement et au développement de l'OF en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses affiliés, particulièrement les jeunes et les jeunes familles qui sont en difficultés relationnelles, affectives et sexuelles ou d'éducation. Elle entend aussi faciliter l'accès financier de ses affiliés aux consultations et activités proposées par l'OF, mais aussi aider celui-ci à développer ses activités, notamment son action en matière de promotion de la santé.
Conformément au décret du 18 juillet 1997 relatif aux centres de planning et de consultation familiale et conjugale, le centre L'Oasis Familiale s'engage à :

- Organiser des consultations psychologiques, sociales, médicales et juridiques,
- Préparer les jeunes à la vie affective et sexuelle,
- Informer les personnes et groupes sur tout ce qui concerne la contraception, la grossesse désirée ou non, l'interruption volontaire de grossesse, les maladies sexuellement transmissibles et tout aspect de la vie sexuelle et affective,
- Aider les personnes dans les problèmes d'infertilité, de contraception et tout autre aspect de leur vie sexuelle et affective,
- Aider les femmes enceintes en difficultés,
- Porter à la connaissance du public les notions du droit familial,
- Assurer l'éducation et l'information des adultes et des jeunes dans le domaine de la vie relationnelle, affective et de la parenté responsable.

Faits marquants

- Les activités du centre de Planning Familial L'Oasis Familiale sont partagées entre ses deux implantations de Waremme et de Hannut. En tout, 3 184 consultations ont été assurées : 2 040 à Hannut et 1 144 à Waremme. Ces chiffres sont relativement stables par rapport aux années précédentes.
- 331 animations ont été réalisées en 2011 (159 pour Waremme, 172 pour Hannut). Cela représente environ 465 heures et plus de 2 500 personnes touchées. Ces animations se sont faites en grande partie dans les écoles secondaires de la région mais également dans des écoles d'enseignement spécialisé, des foyers pour enfants placés, un service d'accrochage scolaire, un service d'insertion socioprofessionnelle,... Les animations abordent des thèmes très variés : puberté, contraception et protection contre les IST, amour et sentiments, image de soi, hypersexualisation, respect...
- Deux animateurs ont participé à des activités de sensibilisation, principalement lors de festivals de musique, dans le cadre du projet Sex and Co. A l'aide d'un stand et en collaboration avec des travailleurs d'autres centres de planning, des préservatifs et des brochures sont distribués afin d'interpeller les personnes sur des thèmes comme les MST et la contraception.
- Le centre poursuit sa collaboration avec de nombreuses associations du réseau social de Hannut, Waremme et environs et participe aux plans de cohésion sociale (PCS) de plusieurs communes (Waremme, Hannut, Lincent, Orp-Jauche,...) et à différentes coordinations telles que Autour des familles, Commission jeunesse... Ces collaborations permettent de mettre en place différents projets concrets. Citons par exemple, une grosse action lors de la journée mondiale contre le SIDA avec les AMO La particule et A l'écoute de jeunes, Cool Zone, le CLPS et le centre de planning familial de Huy.
- La collaboration avec d'autres services tel que les CPAS, les centres de santé mentale, les centres PMS... permet un travail plus cohérent et une meilleure connaissance des professionnels et des services au profit des bénéficiaires. Le travail thérapeutique en est également facilité.

Perspectives

- Maintenir les activités faites en collaboration avec d'autres comme la semaine des plannings, la journée de prévention du SIDA...
- Développer de nouveaux projets

Le «37»

Missions

Un accord de collaboration unit la Mutualité chrétienne au centre de planning familial Le «37». La mutualité entend collaborer au fonctionnement et au développement du centre Le «37» en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses membres, particulièrement les jeunes et les jeunes familles qui sont en difficultés relationnelles, affectives ou sexuelles.
Elle entend aussi faciliter l'accès financier de ses membres aux consultations prestées par Le «37» mais aussi aider celui-ci à développer ses activités, notamment son action en matière de promotion de la santé.

Conformément au décret du 18 juillet 1997 relatif aux centres de planning et de consultation familiale et conjugale, Le «37» s'engage à :

- organiser des consultations psychologiques, sociales, médicales et juridiques,
- préparer les jeunes à la vie affective et sexuelle,
- informer les personnes et groupes sur tout ce qui concerne la contraception, la grossesse désirée ou non, l'interruption volontaire de grossesse, les maladies sexuellement transmissibles et tout aspect de la vie sexuelle et affective,
- aider les personnes dans les problèmes d'infertilité, de contraception et dans tout autre aspect de leur vie sexuelle et affective,
- aider les femmes enceintes en difficultés,
- porter à la connaissance du public les notions du droit familial,
- assurer l'éducation et l'information des adultes et des jeunes dans le domaine de la vie relationnelle, affective et de la parenté responsable.

Faits marquants

- Plus de mille personnes ont été reçues pour la première fois dans le cadre de la permanence d'accueil.
- 2 206 consultations ont été réalisées par des psychologues, gynécologues, sexologues, assistants sociaux, juristes et médiateurs familiaux. Pour les consultations gynécologiques, le centre applique le tiers-payant. Pour les autres consultations, l'assurance complémentaire de la MC Liège intervient à hauteur de 6€.
- Mise en place de réflexions au niveau de l'accessibilité financière des services, notamment dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté.
- Amélioration des pratiques face aux mutilations génitales féminines et aux demandes de certificat de virginité.

- Renforcement de l'accessibilité à la contraception :
  - sensibilisation des accueillantes et des médecins du centre pour permettre une première prise de pilule contraceptive gratuite aux femmes qui le souhaitent.
  - distribution encadrée de préservatifs lors de la Saint-Valentin, la journée mondiale contre le SIDA...
  - dans le cadre du nouvel avantage de l'assurance complémentaire, présentation des divers moyens de contraception et de l'accompagnement proposé en centre de planning au personnel de la MC Liège.
- Dans le cadre de la semaine santé de l'Echevinat des affaires sociales de Liège et avec le soutien de la MC Liège, organisation d'une conférence interactive L'amour, ça commence quand ?
- En collaboration avec Vie féminine d'Aywaille, organisation d'une journée d'étude «Les passages» (deuil, séparation, changement de statut juridique, parentalité) lors de la journée de la femme.
- Mise en place d'un module d'animation de 6 séances sur l'estime de soi. Via son assurance complémentaire, la mutualité intervient à raison de 30€ sur le montant de l'atelier.
- Dans le cadre du projet «Sex and Co», animations de prévention en milieu festivalier (Ardentes, Esperanzah, fête de la musique).
- Sortie du Petit guide du temps retrouvé, kit pension développé en collaboration avec l'UCP, Infor Santé et le service Pension de la mutualité.
- Animation des étudiants d'HELMo - ESAS afin de les sensibiliser aux rôles de l'assistant social en planning familial.
- Formation des aides familiales d'ASD et du Centre Familial de la RW de Liège à l'estime de soi et la communication.

Perspectives

- Cycle d'animations sur l'estime de soi face à divers publics
- Mobilisation pour le droit à l'IVG
- Poursuite du projet Kit pension

Le CHC

Depuis le début des années 2000, les actions et les réalisations du CHC suivent les axes de son plan stratégique Azimut. En 2011, l'offre de soins du CHC s'est étoffée :

- prise en charge de la cachexie, mobilisant les soignants mais aussi le pôle hôtelier et la cuisine.
- mise sur pied de groupes thérapeutiques par le service de psychologie médicale.
- renforcement de l'éducation du patient avec une nouvelle infirmière chargée de suivre les patients de pneumologie à la clinique de l'Espérance.
- rénovation du service médecine nucléaire (nouvelle gamma caméra, rénovation des locaux) de la clinique Sainte-Elisabeth. Ce service fait désormais partie du pool déjà développé à la clinique Saint-Joseph.
- ouverture d'un centre des plaies à Sainte-Elisabeth, afin d'assurer le suivi des soins en ambulatoire.
- augmentation de la capacité d'accueil du service gériatrie à la clinique Notre-Dame à Waremme grâce à la création de deux places d'hospitalisation de jour gériatrique.
- suite à la fermeture de la médecine nucléaire à Waremme, reprise par l'imagerie de la gestion de la tomodensitométrie, en collaboration avec la physiothérapie.
- à la clinique Saint-Vincent, réflexion en cours sur l'organisation nécessaire à l'équipe mobile de psychiatre.
- projet d'extension de la résidence d'Heusy : la maison de repos sera entièrement reconstruite et agrandie, avec une capacité future de 120 lits (contre 58 actuellement).

D'autres projets ont été réalisés dans le cadre de l'axe «orientation patients»:

- ouverture d'une terrasse permettant aux enfants hospitalisés de sortir quand le temps le permet.

- mise en place de la «bulle d'oxygène, local dédié aux parents au sein de l'unité de pédiatrie, pour leur permettre de souffler tout en étant proche de leurs enfants hospitalisés.
- en médecine nucléaire, une réflexion a été menée afin d'adapter les protocoles de soins aux enfants, en travaillant avec l'humanisation des soins et le centre de la douleur.
- le centre de la douleur a mené à bien un congrès sur le thème La douleur de l'enfant, un défi quotidien.
- 2011 étant l'année du volontariat, des actions ont été entreprises auprès de nombreuses associations de volontaires (environ 200) travaillant au sein des différentes cliniques.

Citons également deux exemples à mettre en exergue, illustrant l'équipement de pointe et les compétences médicales remarquables dont dispose le CHC :

- l'imagerie médicale a continué le renouvellement de son parc d'équipement, avec l'installation de nouveaux scanners à faible dose (rayonnement moindre).
- à la clinique Saint-Joseph, le service de neurochirurgie a réalisé une première chirurgicale en opérant le premier patient avec l'implant rachidien Clydesdale. Sur le plan de l'optimalisation des opérations, le CHC s'est engagé dans plusieurs démarches : au sein des blocs opératoires, la gestion des risques passe par des procédures inspirées de l'aéronautique : le système de check-list est de plus en plus d'application et l'analyse systémique des événements indésirables s'annonce comme une autre source d'améliorations.
- les naissances des cliniques Saint-Joseph et Saint-Vincent sont désormais déclarées via e-birth, un système qui relie la maternité et l'état civil.
- le pôle hôtelier a complètement restructuré son organisation de manière transversale afin de mieux répondre aux attentes de ses clients internes. Il a aussi mis en œuvre toute une procédure d'autocontrôle qui lui a valu une certification de l'AFSCA pour sa cuisine centrale et pour celle de la maison de repos des Peupliers à Hermalle. Toujours afin d'améliorer son efficience, le pôle hôtelier a testé pendant 2 mois une nouvelle fonction d'aide-hôtelière à la clinique Notre-Dame à Waremme.

En matière de systèmes d'information performants, la sécurisation et la refonte du réseau informatique représente la réalisation la plus importante. A côté de ce gros chantier, le service informatique a aussi travaillé à la portabilité en développant des outils à destination médicale (adaptation de logiciels, équipements portables dans les unités de soins, installation du wifi à destination médicale). L'adhésion au réseau santé wallon (RSW) représente également une avancée dans le partage sécurisé des données médicales. Du côté du rôle et de la contribution des sites, divers points sont à mettre en évidence :

- l'agencement des différentes fonctions du nouvel hôpital est désormais fixé, ce qui a permis de définir la configuration des bâtiments et les flux de circulation. Sur le plan adminis-

tratif, le dossier de RUE (rapport urbanistique et environnemental) qui prévoit l'aménagement de l'entièreté du terrain, a été déposé en novembre. Il a été approuvé par la Région wallonne en mars 2012, faisant de cette friche industrielle un terrain désormais à bâtir. Une chambre prototype a été construite et testée, afin d'améliorer au mieux ce qui constitue une des cartes de visite de l'hôpital : la chambre du patient.

- à Waremme, après la finalisation des systèmes de ventilation du bloc opératoire et la réalisation du nouveau fumoir, la rénovation de l'unité C+D va permettre de remasteriser entièrement l'unité et son organisation.
- à Hermalle, une chaise musicale entre services a permis d'installer l'hôpital de jour et l'unité CD7 dans des locaux plus ergonomiques et entièrement rénovés.
- Sainte-Elisabeth a concentré ses efforts tant sur les consultations (nouveaux bureaux, nouveau secrétariat) que sur les unités de soins (ouverture de la gériatrie, fusion des unités de chirurgie et médecine).

En termes d'organisation et culture de groupe, le CHC a poursuivi sa réorganisation sur le plan des ressources humaines, avec la suite du plan Optimor, lequel vise la classification des fonctions cadres. D'autres projets institutionnels ont été menés sur l'ensemble du CHC, comme le projet hôpital sans tabac ou la campagne confidentialité. Ces projets vont se poursuivre dans les années à venir afin de s'inscrire profondément dans le fonctionnement de l'institution. Outre les formations et colloques, nombreux en 2011, citons un autre exemple de ce qui constitue aussi l'esprit CHC : la solidarité sur le plan local (restos du cœur) ou sur le plan nord-sud (semaine du commerce équitable, projet Mémisa de parrainage de l'hôpital de Pawa en République démocratique du Congo).

Enfin, difficile de terminer le bilan du CHC en 2011, sans citer deux points de l'actualité qui ont bouleversé la vie du CHC en cours d'année :

- malgré les conditions climatiques du mois de février 2011 (enneigement important), tant le personnel et les médecins ont toujours assuré leur service, redoublant d'imagination et d'entraide pour être présents malgré les difficultés. Citons aussi le pic d'activité réalisé dans tous nos services d'urgences le 2 février 2011, la fréquentation moyenne a grimpé de 45% ce jour-là.
- suite à la fusillade de triste mémoire du 13 décembre 2011 sur la place Saint-Lambert à Liège, le CHC a accueilli 46 patients au sein des cliniques Saint-Joseph, de l'Espérance et Notre-Dame Waremme. Le déclenchement rapide du plan MASH mais également le professionnalisme de chacun des intervenants de terrain a permis de répondre à l'afflux soudain de patients atteints de blessures de guerre, ainsi que d'accueillir et soutenir leurs familles ébranlées.

Planning Familial Ourthe-Amblève

Missions

Un accord de collaboration a été établi entre la MC Liège et le centre de Planning Familial Ourthe-Amblève, à Aywaille. La mutualité entend collaborer au fonctionnement et au développement du Planning Ourthe-Amblève en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses membres, particulièrement les jeunes et les jeunes familles qui sont en difficultés relationnelles, affectives ou sexuelles.

Elle entend aussi faciliter l'accès financier de ses membres aux consultations prestées par le Planning Ourthe-Amblève mais aussi aider celui-ci à développer ses activités, notamment son action en matière de promotion de la santé.

Conformément au décret du 18 juillet 1997 relatif aux centres de planning et de consultation familiale et conjugale, le Planning Ourthe-Amblève a pour mission de :

- organiser des consultations psychologiques, sociales, médicales, de conseil conjugal, juridiques et de médiation familiale,
- préparer les jeunes à la vie affective et sexuelle,
- informer les personnes et groupes sur tout ce qui concerne la contraception, la grossesse désirée ou non, l'interruption volontaire de grossesse, les maladies sexuellement transmissibles et tout aspect de la vie sexuelle et affective,
- aider les personnes dans les problèmes d'infertilité, de contraception et dans tout autre aspect de leur vie sexuelle et affective,
- aider les femmes enceintes en difficulté,
- porter à la connaissance du public les notions du droit familial,
- assurer l'éducation et l'information des adultes et des jeunes dans le domaine de la vie relationnelle, affective et de la parenté responsable.

Faits marquants

- Près de 2 000 consultations psychologiques, juridiques, de conseil conjugal et de médiation familiale ont été assurées. Environ 40 % des patients sont membres de la mutualité chrétienne. La Mutualité chrétienne intervient financièrement, dans le cadre de son assurance complémentaire, à raison de 6 € par consultation dans le coût des consultations psychologiques, juridiques et de médiation familiale.
- Participation aux activités du réseau Ourthe-Amblève.
- Organisation d'animations sur la vie affective et sexuelle en partenariat avec le service Sacha, au profit de leurs bénéficiaires.
- Participation à la Journée Découverte Entreprises de la mutualité : une présentation des activités du planning familial, des messages de prévention ainsi qu'une séance d'information sur la médiation familiale ont été proposés.

Promotion des aînés

Missions

Un accord de collaboration unit la MC Liège à l'asbl Promotion des Aînés. La mutualité entend, dans son souci pour les personnes devenant très dépendantes, notamment en raison de leur âge, trouver des formules adaptées d'hébergement ou de séjour et qui évitent ou écourtent l'hospitalisation de ces personnes incapables d'être maintenues à domicile malgré l'aide et les soins apportés.

Faits marquants

La Clairière de Fayenbois est située sur le territoire de l'ancienne commune de Jupille, sur les hauteurs de Liège, dans un parc classé de 3,4 ha. L'asbl Promotion des Aînés gère, sur le site, une institution de 83 lits, soit 35 lits de repos (MR) et 48 lits de repos et de soins (MRS) et un centre d'accueil de jour de 8 places.

La Clairière de Fayenbois est orientée, depuis son ouverture, vers les personnes âgées dépendantes, avec une spécificité pour les personnes fortement handicapées. La Direction et le personnel de l'institution recherchent en permanence le bien-être des résidents par la qualité des soins, mais aussi en leur offrant chaque après-midi des animations qui recueillent un succès indéniable (lecture de textes français et wallons, jeux de société, gymnastique adaptée, musique, chorale, projection de films d'époque…). Les résidents sont également associés à différents événements tels que repas de famille excursions, journée Halloween, anniversaires… et aux fêtes diverses (Noël…).

Pour maintenir les résidents dans un cadre d'autonomie maximum, les responsables veulent accroître le programme et la participation des résidents aux activités. Une équipe de bénévoles renforce l'encadrement, par exemple, en aidant aux déplacements des résidents ou en assurant des tâches particulières : bibliothèque, vidéothèque, boutique…

Le château constitue l'aile de vie active de l'institution en abritant des salles de réunions et de détente, des bureaux, salons et salles à manger des résidents, foyer du personnel, restaurant pour réception éventuelle des familles, locaux de kinésithérapie et d'ergothérapie, chapelle, espace polyvalent pour les activités et animations diverses. Les chambres (63 individuelles, 10 à deux lits et 1 d'isolement) sont réparties sur deux niveaux dans la résidence. Toutes disposent du téléphone, d'un raccordement TV, d'un cabinet de toilette avec évier, WC et douche; le résident peut, s'il le désire, installer un petit meuble personnel (commode, table TV).

Les prix de la journée d'entretien sont fixés à :
- 45,00€ par jour en chambre double,
- 48,50€ par jour en chambre individuelle.

La Clairière accorde une réduction de 2,50€ par jour sur les frais de séjour dans la maison de repos aux membres mutualistes chrétiens hébergés (15 039 journées en 2011). Ceux-ci représentent 52,5% de l'ensemble des résidents.

Le rez-de-chaussée de l'aile droite est réservé au Cantou (Centre d'animations naturelles tirées d'occupations utiles), pour les personnes désorientées. Cette unité a été réorganisée en 2009 et l'encadrement a été renforcé. Le bâtiment neuf abrite aussi le cabinet médical, les locaux du personnel soignant, ceux réservés à la pédicurie et à la coiffure, des salles de bains et tous les locaux des services généraux.

L'asbl dispose ainsi d'une institution répondant à trois critères fondamentaux :
- la qualité de l'hébergement : un accueil personnalisé à l'entrée, une hôtellerie sans reproche, des locaux spacieux, confortables et bien aménagés,
- la qualité des soins, qu'ils soient infirmiers ou paramédicaux ou inclus dans des activités en vue du maintien d'une autonomie physique et mentale,
- la poursuite d'une vie sociale par des contacts intérieurs ou extérieurs librement consentis, l'organisation d'animations dans une convivialité de bon aloi.

C'est au respect de ces critères que s'emploient les responsables de l'institution, aidés par le Conseil des résidents, qui formule des propositions visant à maintenir la qualité du séjour.

Saparlipapote

Missions

Un accord de collaboration unit l'asbl Saparlipapote

à la MC Liège. L'association propose des activités d'expression verbale, non verbale et créatives à des publics d'enfants de 0 à 6 ans en milieux scolaire et extrascolaire. Ces activités sont réalisées dans un cadre intergénérationnel. L'asbl a pour but de favoriser la communication chez les jeunes enfants dans un souci de bien-être physique et mental, d'intégration socioculturelle et d'égalité des chances. Les principales activités proposées par l'association consistent en animations, formations, rencontres, informations, diffusions, recherches, publications et peuvent à cette occasion s'ouvrir à tout public, principalement aux parents et aux professionnels de la petite enfance.

Faits marquants

- En 2011, 44 volontaires ont consacré une matinée par semaine aux animations des enfants de classes d'accueil et de première maternelle de 21 écoles en région liégeoise et hutoise. Grâce à nos volontaires, environ 800 enfants bénéficient de l'action Saparlipapote.
- 8 volontaires ont reçu une nouvelle formation à l'animation des tout-petits et de leurs parents. Ces animations ont démarré dans 4 endroits, principalement dans une halte d'accueil en Outre-Meuse et au «coin maman-bébé» des Restos du Cœur à Bressoux.
- Bien que le livre reste la base de nos supports (350 livres répartis dans 35 sacs), la marionnette et la comptine prennent une place de plus en plus importante dans nos animations (classes d'accueil et tout-petits).
- Participation à Retrouvailles et au salon Ribambelle en partenariat avec la MC Liège.

Perspectives

- Développer la formation continuée de tous nos volontaires.
- Miser sur un appel à volontaires plus important afin de renforcer nos projets.
- Assurer la relève en élargissant l'équipe des responsables.
- Structurer l'action auprès des tout-petits et de leurs parents.

Solival Wallonie-Bruxelles

SOLIVAL
Conseils en adaptation du domicile

Missions

Un accord de collaboration est conclu entre la MC de Liège et Solival Wallonie-Bruxelles asbl. La MC Liège souhaite aider ses membres et leurs personnes à charge rencontrant une situation de handicap ou en perte d'autonomie :

- à conserver leur autonomie, à l'acquérir ou à la recouvrir en leur fournissant l'information, l'aide et le soutien nécessaires pour répondre à l'ensemble de leurs besoins en aides techniques dans tous les actes et démarches de la vie quotidienne,
- à favoriser l'information et le conseil pour une meilleure utilisation de toute aide technique,
- au maintien dans le lieu de vie par la réalisation de dossiers en aménagement du domicile à destination des organismes publics ou privés assurant un financement global ou partiel de l'aménagement.

L'asbl s'engage :

- à créer une antenne régionale permettant de développer des actions spécifiques à cette antenne,
- à fournir aux membres de la MC Liège et en particulier aux personnes âgées, handicapées, malades et invalides toutes les informations et les aides de nature à favoriser l'autonomie, l'indépendance et le maintien à domicile de la personne par l'intermédiaire des aides techniques et des conseils d'aménagement du domicile,
- s'abstenir de toute commercialisation et de garantir son indépendance face au secteur commercial.

Faits marquants

- 78 dossiers ont été introduits, parmi lesquels 78 visites à domicile ont été effectuées et/ou 7 rendez-vous ont été fixés à la salle d'essai et d'apprentissage de Mont-Godinne.
- 76% des dossiers introduits concernent des membres de la Mutualité chrétienne, contre seulement 61 % en 2010.

- Suite au départ de l'ergothérapeute à mi-temps en novembre, un nouvel ergothérapeute a été formé. Cette formation implique un grand nombre de découvertes professionnelles comme les différentes aides techniques, les connaissances administratives en lien avec le domicile ainsi que la méthodologie du service conseil et l'aspect informatique (dossier word, PIA, inscriptions...). Cette formation permet de voir les multiples domaines de connaissances à acquérir et à mettre à jour afin de répondre au mieux aux diverses demandes.
- Présentations et tours de salle pour les élèves du Barbou.
- Réflexion par groupe de travail sur la mise en place de nouvelles formations.

Perspectives

- Présenter notre asbl au sein de la MC Liège (service Social et autre) afin d'augmenter les relais que les différents secteurs sociaux peuvent établir vers notre service.
- Développer plus de collaborations professionnelles (ligue, association, milieu hospitalier, ASD...).
- Mettre en place l'organisation de la nouvelle salle d'essai de Liège (38 bis) avec Solival vente-location.
- Diminuer au maximum les délais d'attente entre l'inscription de la personne et son passage à domicile.
- Développer la prévention des chutes auprès des + de 65 ans (audit du domicile).
- Développer les ateliers «combinaisons personnes âgées/hémiplégiques» pour sensibiliser les gens sur le handicap.